

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyriometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**

Charitativní a sociální práce

Lenka Šebelová

Role klíčového pracovníka v Azylovém domě  
v Blansku z pohledu klientek a klíčových pracovníků

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Pavlína Jurníčková, Ph.D.  
2019



Obrázek č. 1: Centrum "PRO" Blansko, Azylový dům

„Není na světě nic hroznějšího, než nenáviděný domov. Být nešťasten ve styku s jinými lidmi je přirozené, ale být nešťasten doma, přirozené není.“

Blaise Pascal

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v seznamu literatury.

V Olomouci .....

podpis .....

Lenka Šebelová

## Poděkování

Děkuji paní Mgr. Pavlíně Jurníčkové, Ph.D. za její trpělivost při vedení mé bakalářské práce, za cenné rady, inspirace a připomínky. Dále bych ráda poděkovala mé rodině, manželovi i dětem, za jejich trpělivost a podporu. Velké díky patří také pracovnícím a klientkám Azylového domu v Blansku, které mi umožnily realizaci rozhovorů.

Lenka Šebelová

# Obsah

Úvod.....	7
1 Klíčový pracovník .....	8
1.1 Předpoklady a kompetence klíčového pracovníka .....	9
1.2 Spolupráce sociálního a klíčového pracovníka .....	10
1.3 Role klíčového pracovníka .....	10
1.4 Specifika role klíčového pracovníka v azylových domech .....	12
1.5 Specifika rizik v roli klíčového pracovníka .....	14
2 Sociální služba Azylové domy .....	16
2.1 Definice sociální služby Azylové domy .....	16
2.2 Azylový dům Blansko .....	17
2.3 Role klíčového pracovníka v individuálním plánování .....	20
3 Výzkumná část.....	22
3.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka .....	22
3.2 Kvalitativní výzkum .....	22
3.3 Metoda sběru dat .....	23
3.4 Kritéria výběru .....	25
3.5 Realizace a postup sběru a zpracování dat .....	25
3.6 Etické zásady výzkumu .....	26
3.7 Analýza dat.....	26
4 Výsledky výzkumu .....	27
4.1 Respondenti .....	27
4.2 Prezentace zjištěných informací .....	29
4.2.1 Zkušenosti s rolí klíčového pracovníka .....	30
4.2.2 Role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku .....	30
4.2.3 Rozdíl mezi klíčovým pracovníkem a ostatními pracovníky v přímé péči .....	34
4.2.4 Srozumitelnost role klíčového pracovníka .....	38
Shrnutí výzkumu .....	42
Závěr.....	45
Seznam obrázků .....	48
Seznam literatury.....	49
Seznam příloh.....	51
Příloha č. 1.....	52



# Úvod

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolila Role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku z pohledu klientek a klíčových pracovníků. Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné. Pracuji na pozici vedoucí Azylového domu v Blansku třetím rokem, do té doby jsem zde pracovala jako pracovníce v sociálních službách téměř 12 let. Role sociálního pracovníka je jednoznačně stanovena Zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb., kde je také definována náplň práce sociálního pracovníka. Azylový dům v Blansku nepatří mezi velkokapacitní azylové domy, na kapacitu 24 osob máme jeden úvazek sociální pracovníce, která pracuje ve směnném provozu. Každá pracovníce v sociálních službách má přidělenou klíčovou klientku. Od klíčové pracovníce očekávám, že bude klientce nápomocna při plnění jednotlivých kroků, které povedou k dosažení jejího osobního cíle. Během mé praxe na pozici vedoucí služby jsem zaznamenala, že skutečnost je jiná. Chtěla jsem tedy zjistit, jaký pohled na tuto roli mají klientky, ale také samotné pracovníce, a zda je vůbec nutné tuto roli ve službě zachovat.

V teoretické části jsem se nejdříve zaměřila na teoretické vymezení toho, kdo je klíčový pracovník. Jaká je jeho role v sociální službě, jaká je jeho náplň práce, jaké by měl mít schopnosti, a co by měl umět. Dále se krátce zaměřím na definici sociálního pracovníka, a jak funguje spolupráce mezi klíčovým a sociálním pracovníkem. Součástí této teoretické kapitoly je uvedení typologie klíčových pracovníků s popisem jednotlivých typů.

V další kapitole teoretické části se věnuji definici sociální služby Azylové domy a následně se zaměřím konkrétně na Azylový dům v Blansku. Zde specifikuji cílovou skupinu, poslání, principy, negativní vymezení cílové skupiny a kapacitu sociální služby. Poslední částí této teoretické kapitoly je uvedení metod práce s klienty, které se v Azylovém domě v Blansku využívají.

Ve výzkumné části popíši metodu výzkumu, kterou je kvalitativní výzkum. Při výběru vzorku jsem vycházela z porovnání pohledu na dané téma ze strany klientů a pracovníků. Jako metodu jsem zvolila rozhovor, kdy jsem zrealizovala tři rozhovory s pracovníky v sociálních službách, kteří jsou klíčoví pracovníci. Další tři rozhovory jsem vedla s klientkami, které využívají sociální službu Azylový dům Blansku. V závěru jsem se zaměřila na vyhodnocení kvalitativního výzkumu, kde uvádím zjištěná fakta.

# 1 Klíčový pracovník

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné. Z toho důvodu se budu v první kapitole teoretické části bakalářské práce věnovat především definici toho, kdo je klíčový pracovník. Zaměřila jsem se na několik různých definic pro lepší upřesnění. Uvádím jak definice ze Slovníku sociální práce, tak definici dle Zákona o sociálních službách.

Matoušek (2003, s. 72) uvádí: „Klíčový pracovník je pracovník, který osobně dohlíží na klienta účastnícího se skupinového programu a odpovídá vedoucímu organizace za průběh péče.“

APSS (2011, s. 220) uvádí: „Klíčový pracovník ten, kdo je zodpovědný za plánování a průběh služby konkrétních klientů a za hodnocení naplňování jejich osobních cílů.“

Jedná se o pracovníka, který může vypracovávat plán péče, monitorovat jeho dodržování, koordinovat součinnost s jinými službami a odborníky, konzultovat s klientem jeho osobní problémy a pokračovat v kontaktu s klientem i po skončení intenzivní péče. Pokud jsou součástí práce s klientem také skupinové metody práce, je třeba předem a jasně definovat hranici mezi tím, co bude náplní individuálních kontaktů klíčového pracovníka s klientem, a tím, co bude náplní skupinových aktivit, včetně toho, nakolik bude možné přenášet informace z individuální práce do prostředí skupiny. I když hranice definována je, její udržování je nesnadné. Angažovanost klíčového pracovníka může dát procesu práce s klientem kvalitu, kterou by neměl, kdyby práce s ním probíhala jen ve skupině (Matoušek, 2003, s. 72).

Klíčovým pracovníkem nazveme zaměstnance, který je na základě Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. určen jednomu klientovi pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro naplňování a hodnocení osobních cílů. Klíčovým pracovníkem by měl být pracovník v přímé péči, který je s uživatelem v kontaktu. Mohou to být sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, zdravotní sestry, vychovatelé, terapeuti, aktivizační pracovníci a další pracovníci v přímé péči (APSS, 2011, s. 115).



## **Funkce klíčového pracovníka**

- Pomáhá klientovi formulovat jeho potřeby a osobní cíle
- Podporuje klienta k využití jeho vlastních vnitřních zdrojů pro naplnění potřeb a dosažení cílů
- Projednává s klientem poskytování služby, ověřuje jeho spokojenost a potřebnost dané podpory
- Klíčový pracovník je iniciativní, všímá si potřeb klienta, pomáhá jeho potřeby identifikovat

### **1.1 Předpoklady a kompetence klíčového pracovníka**

Součástí role klíčového pracovníka by měly být konkrétní předpoklady, které by měl pracovník splňovat, aby se mohl stát klíčovým pracovníkem. Uvádím zde tedy konkrétní popis toho, co by měl klíčový pracovník ovládat.

Předpokladem pro výkon klíčového pracovníka jsou především jeho znalosti, schopnosti, dovednosti a postoje. Není podmínkou, aby měl klíčový pracovník určité výchozí vzdělání. Důležité jsou znalosti a dovednosti získané ve speciálních vzdělávacích programech pro klíčové pracovníky. Jedná se o dlouhodobý a nekončící proces, ve kterém se klíčový pracovník stále zdokonaluje, osvojuje si další dovednosti, přináší své techniky práce a jeho kompetence stále rostou. Klíčový pracovník by měl být kompetentní v oblasti etické. Dozvídá se často od klientů mnoho citlivých informací. Je tedy nutné, aby zachovával mlčenlivost a dodržoval etický kodex. Co by měl klíčový pracovník znát: poslání sociální služby, cíle služby, principy plánování a poskytování služby, lidské potřeby, způsoby ujišťování potřeb a osobních cílů, cílovou skupinu a její specifika, práva klientů, povinnosti poskytovatelů sociální služby. To je výčet základních znalostí, které by měl klíčový pracovník znát. Nyní se zaměřím na výčet dovedností, které by měl klíčový pracovník umět: vést nedirektivní rozhovor, naslouchat, vnímat klienta, porozumět situaci klienta, identifikovat situaci klienta, podporovat klienta, být empatický, respektovat hranice, zvládat rizikové situace, sebereflektovat, unést nepříznivou situaci klienta, odmítat neoprávněné požadavky (APSS, 2011, s. 118).

## **1.2 Spolupráce sociálního a klíčového pracovníka**

Klíčový pracovník je pracovník v sociálních službách, který je v přímé péči s klientem. Jedním z důležitých aspektů pro práci klíčového pracovníka je spolupráce se sociálním pracovníkem, který vytváří s klientem individuální plán a hodnotí ho. Aby se klíčový pracovník mohl na dosažení cíle s klientem podílet, je nutné, aby docházelo k úzké spolupráci právě mezi sociálním a klíčovým pracovníkem.

Dle Zákona o sociálních službách je sociální pracovník ten, kdo vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízení poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízení poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace (MPSV [online]).

Mezi okruhy činností, které vykonává sociální pracovník, řadíme: sociálně-správní činnost, sociálně-právní poradenství, sociální diagnostiku, sociální prevence a ochrana, sociální intervence jako soubor odborných činností, sociální koncepce, výzkum v sociální práci, vzdělávání (Havrdová, 1999, s. 153).

V praxi bývá často oddělena práce sociálních pracovníků od práce pracovníků v přímé péči. To však nepřispívá ke kvalitě služby. Sociální pracovník bývá většinou první osoba, která získá potřebné informace o klientovi. Pokud je nepředá v potřebné podobě klíčovému pracovníkovi, může dojít k tomu, že klíčový pracovník bude chtít tyto informace opětovně od klienta. Z časového hlediska jde o zbytečný sběr informací, který jde na úkor efektivněji stráveného času s klientem. Zajištěné předávání informací sociálního pracovníka a klíčového pracovníka ušetří čas a usnadní práci. Klient nebude zatěžován opakováním odpovědí na stejné otázky, které již jednou odpověděl (APSS, 2011, s. 83).

## **1.3 Role klíčového pracovníka**

V této části jsem se zaměřila již konkrétně na roli klíčového pracovníka. V předchozí teoretické části se věnuji definici klíčového pracovníka, nyní se zaměřím již konkrétně na to, jakou roli má klíčový pracovník v sociálních službách a typologii, do které je role klíčového pracovníka členěna. Vzhledem k cíli mé bakalářské práce, kterým je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také

samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné, je podstatné, aby byla role klíčového pracovníka více teoreticky vysvětlena.

Klíčový pracovník bývá označován jako ten, kdo by měl být zodpovědný za plánování a průběh procesu poskytování sociální služby u konkrétního klienta. Klíčovým pracovníkem je pracovník sociální péče nebo pracovník v sociálních službách, který je zodpovědný za koordinaci aktivit všech lidí, kteří se podílejí na přímé práci s konkrétním klientem. Je to pracovník, který by měl osobně dohlížet na klienta. Role klíčového pracovníka je v různých zařízeních chápána různými způsoby. Není jasná definice pro tuto roli. V metodikách, které vedly zavádění Standardů kvality je klíčový pracovník označován několika různými definicemi. Uvádí se zde, že klíčový pracovník je: Důvěrník klienta, klientův poradce či terapeut, obhájce hájící zájmy klienta, koordinátor služeb pro konkrétního klienta, podporovatel klienta ve smysluplných vztazích k rodině, blízkým a přátelům. Obecně by se tedy dalo říct, že role klíčového pracovníka by se měla odvíjet od cílové skupiny, s kterou pracovník pracuje. Na základě jedné z typologií klíčového pracovníka se dá klíčový pracovník definovat jako:

**Koordinátor práce týmu** – klíčový pracovník se takto uplatňuje, pokud je do poskytování služby konkrétnímu klientovi zapojeno více lidí. Klíčový pracovník tedy koordinuje a zodpovídá za celý proces plánování služby konkrétnímu klientovi. Podstatná je zde úzká spolupráce s ostatními členy týmu. Všichni členové týmu se tedy podílejí na posouzení životní situace klienta, sestavování a hodnocení individuálního plánu klienta, identifikaci jeho cílů a klíčový pracovník celý proces koordinuje a je za něho zodpovědný. Výhodou zapojení celého týmu je možnost náhledu z různých stran s využitím různých znalostí a zkušeností (Staňková, 2011, s. 47).

**Administrátor individuálního plánování** – zde je rolí klíčového pracovníka zpracovávání individuálního plánu klienta, zodpovídá za jeho realizaci a plnění plánu průběžně hodnotí. Hlavním rysem takového klíčového pracovníka je důraz na správné vedení dokumentace a přesné zaznamenávání všech údajů. Pracovníci, kteří mají do dokumentace přístup, musí být seznámeni s funkcí jednotlivých formulářů a především s pravidly pro jejich vyplňování. Řádně vedená dokumentace může sloužit jako záznam o poskytovaných službách (Staňková, 2011, s. 47).

**Důvěrník, partner klienta** – tato role klíčového pracovníka úzce souvisí se zaměřením individuálního plánování na vztah. Tento přístup může mít teoretický základ. Základním předpokladem, z kterého vychází je jedinečnost každého klienta. Osobnost klienta

prochází neustálým vývojem a nikdy není zcela hotova. Každý klient má právo na vlastní důstojnost a na respektování své jedinečnosti. Pracovník by ke klientovi měl přistupovat jako k jedinečné osobnosti a klientovi dávat najevo bezpodmínečné přijetí. Součástí takového vztahu mezi klíčovým pracovníkem a klientem by mělo být aktivní naslouchání, empatické porozumění a autentické přátelství (Staňková, 2011. s. 48).

**Podporovatel klienta při plnění přání a cílů** – v této definici klíčového pracovníka by měl pracovník vycházet z předpokladu, že lidé mají zdroje, s jejichž využitím se mohou vyrovnat i s velmi obtížnou situací. Úkolem klíčového pracovníka je podpora klienta, aby si zvolil, jakého cíle chce dosáhnout, a na čem chce pracovat. Cíle by měly být konkrétní, dosažitelné a jasně definované. Klient je tedy pracovníkem chápán jako expert na svoji situaci. Klíčový pracovník tedy zjistí, jaké jsou klientovy představy, jeho očekávání a zdroje, jaké klient má (Staňková, 2011. s. 48).

## **1.4 Specifika role klíčového pracovníka v azylových domech**

Celá moje bakalářská práce je zaměřena přímo na Azylový dům v Blansku. V další části bakalářské práce specifikuji roli klíčového pracovníka přímo v sociální službě Azylové domy. Uvádím zde obecný popis a následně konkrétně specifikuji tři oblasti, kterými je definována role klíčového pracovníka v sociální službě Azylové domy.

Azylové domy jsou povinni poskytovat své služby v souladu se základními zásadami poskytování sociálních služeb tak, jak to definuje Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb: „Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začlenění“ (MPSV [online]).

Jednou z povinností poskytovatele je také plánování průběhu poskytování sociální služby, což znamená plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností. Při naplňování těchto podmínek se v rámci azylových domů setkáváme s několika specifiky. Patří sem především: potřeba nutnosti změny v životě klienta, získání důvěry klienta, nestálost klienta ve svých rozhodnutích. Dále tedy uvádím konkrétní specifika práce klíčového pracovníka v azylových domech, která blíže vysvětluji. Seřazení jednotlivých specifik je uvedeno ve stejném pořadí, jako ve zdroji, z kterého jsem čerpal.

## **Potřeba a nutnost změny v životě klienta**

Klíčovní pracovníci mají za úkol stanovit společně s klientem cíl, kterého by měl v průběhu poskytování služby, dosáhnout. Vychází se při tom z možností sociální služby a potřeb klienta. Klienti azylových domů si často své potřeby neuvědomují, nejsou schopni je identifikovat, někdy je nechtějí vidět. Před klíčovým pracovníkem stojí mnohdy nelehký úkol, a to rozpoznat potřeby klienta a dosáhnout toho, aby se s těmito potřebami ztotožnil natolik, že si jejich naplnění stanoví jako svůj osobní cíl. K vyřešení nepříznivé sociální situace může u většiny klientů dojít pouze dosažením změny v životě klienta. Azylový dům se snaží aktivně pomáhat klientům učit se novým věcem a získávat nové dovednosti, které jsou potřebné pro zvládnutí realizace změny v životě (APSS, 2011, s. 159).

## **Získání důvěry klienta**

Klienti, kteří využívají sociální služby azylový dům, často vědí, že v jejich životě něco není v pořádku. Často se stydí za to, kam se díky nepříznivé sociální situaci dostali. Mluvit o svých problémech je pro klienty velmi nelehké, často se uzavírají do sebe, mají obavu z nepřijetí. Někdy mohou pracovníky azylového domu vnímat jako nepřátele, někoho, kdo je bude kárat, poučovat, vyčítat jim jejich situaci. Získání důvěry klíčového pracovníka je nezbytnou podmínkou pro úspěšné poskytování sociální služby v azylových domech. Klíčový pracovník musí být schopen odbourat klientův strach a získat jeho důvěru. Je nutné navodit atmosféru bezpečí, důvěry, respektování klienta. Z tohoto pohledu se jeví jako nejdůležitější hned počáteční fáze pobytu klienta v azylovém domě tzv. adaptační období. Pokud se klíčovému pracovníkovi podaří během této doby získat důvěru klienta, mají vysokou naději na úspěšné naplnění cílů. Pokud klíčový pracovník nezíská důvěru u klienta, je pravděpodobné, že od něj nezíská ani potřebné informace, které jsou nutné pro řešení jeho nepříznivé sociální situace (APSS, 2011, s. 161).

## **Nestálost uživatele v jeho rozhodnutí**

Klienti azylových domů velmi často žijí pouze přítomností a nemyslí na budoucnost. Rozhodují se na základě okamžitého prožitku, nechají se ovlivnit svým okolím, mění velice rychle svoje názory. To vše způsobuje, že jsou ve svých rozhodnutích nestálí a jejich nestálost se projevuje v procesu plánování poskytování sociální služby. Cíle, které si stanoví, často mění, ruší, stanovují si nové. Zde je na klíčovém pracovníkovi, aby takovou situaci odborně zvládl, pomáhal klientovi udržet zájem o vybraný cíl, probere s ním všechny následky jeho rozhodnutí. Klienti někdy mění své cíle, pokud zjistí, že k jejich dosažení budou muset být

sami aktivní. Snaží se tedy přenést svou odpovědnost na klíčového pracovníka. Úkolem klíčového pracovníka je pomoci klientovi dosáhnout jeho cíle, ale ne, udělat to za něho. Stanovují se takové kroky, které vedou k dosažení cíle a jsou pro klienta reálné a splnitelné na základě jeho schopností a možností. Některému klientovi stačí vysvětlit, co má udělat, ale jinému je třeba s tím pomoci (APSS, 2011, s. 162).

## **1.5 Specifika rizik v roli klíčového pracovníka**

Nároky na odbornost, profesionalitu a kompetence klíčových pracovníků v azylových domech jsou vysoké. K specifickým úkolům klíčového pracovníka patří stanovit společně s klientem potřebnou míru podpory, motivovat klienta v naplňování jeho cílů, získat si klientovu důvěru a spolupracovat s celým týmem. Vzhledem ke specifické cílové skupině vyvstává několik rizik, které role klíčového pracovníka, obnáší. Uvádím zde dvě rizika, které se v kontextu azylového domu mohou nejčastěji vyskytovat. (APSS, 2011, s. 165).

Riziko neadekvátní míry odpovědnosti za naplňování cílů individuálních plánů – jedná se zde o riziko, které hrozí na obou stranách. Jedním extrémem je přenesení veškeré odpovědnosti za naplňování stanovených cílů, na klíčového pracovníka. Druhou extrémní situací je přenesení veškeré odpovědnosti pouze na klienta. V rámci individuálního plánu je nezbytně nutné hledat správnou míru odpovědnosti jak na straně klíčového pracovníka, tak i na straně klienta. (APSS, 2011, s. 165).

Riziko snižování individualizace pomoci stanovováním stejné míry podpory všem klientům – je nezbytně nutné individuálně posuzovat možnosti klientů a na základě těchto možností stanovit míru podpory ze strany sociální služby. Pokud by nedošlo k individuálnímu přístupu, mohlo by dojít k podcenění nebo přecenění možností klienta. (APSS, 2011, s. 165).

Kromě dvou výše uvedených rizik, která jsou specifická pro roli klíčového pracovníka v azylových domech, uvedu ještě několik možných prohřešků, kterých se klíčový pracovník může při práci s klientem dopustit. Jedná se o profesní pochybení, kterých by se měl klíčový pracovník vyvarovat a pokusit se jim vyhnout. Jedná se o: manipulaci, nepřijetí klienta, poučování a moralizování, nerespektování soukromí, mocenské postavení vůči klientovi, zachraňování nebo vytváření vztahu závislosti (APSS, 2011, s. 121).

Jedním z rizik při práci s klienty může být nespolupráce ze strany klienta. Jedná se o situaci, kdy je velmi složité pracovat na individuálním plánování. Na klienta není třeba vyvíjet

nátlak. Nemělo by to ani požadovaný efekt. Klíčový pracovník se nesmí nechat vlákat do role, kde se očekává, že ví všechno nejlépe, ale spíše jít cestou toho, že klíčový pracovník neví, ať si klient řekne sám, co by potřeboval. S klientem je třeba navázat partnerský vztah (Kašpárek, Kocábová, 2011, s. 18).

Klienti si často neuvědomují, že jim sociální služba azylového domu nemůže splnit každé jejich přání, a že se sociální služba musí řídit danými předpisy. Myslí si, že pracovníci sociální služby jim musí vyjít vstříc v každé situaci (Juřena, 2016, s. 21).

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné. Z toho důvodu jsem do první kapitoly teoretické části bakalářské práce uvedla několik definic pro roli klíčového pracovníka. Jedná se jak o definici dle Slovníku sociální práce, tak o definici ze Zákona o sociálních službách, kde je klíčový pracovník označen jako ten, kdo je určen jednomu klientovi pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro naplňování a hodnocení osobních cílů. Klíčovým pracovníkem by měl být pracovník v přímé péči, který je s uživatelem v kontaktu. Zaměřila jsem se také na předpoklady, které by měl mít pracovník pro výkon klíčového pracovníka.

Klíčový pracovník je pracovník v přímé péči. Nedílnou součástí toho, aby mohl vykonávat tuto funkci, je úzká spolupráce se sociálním pracovníkem. Okrajově jsem tedy popsala funkci sociálního pracovníka a blíže jsem se zaměřila na spolupráci mezi klíčovým a sociálním pracovníkem, kde je jasně uvedeno, že spolupráce mezi těmito pracovníky přispívá ke zvyšování kvality poskytované sociální služby.

V poslední části této teoretické kapitoly jsem se zaměřila na definování role klíčového pracovníka s ohledem na typologii rolí klíčového pracovníka. Zde uvádím rozdělení do čtyř skupin, které blíže popisují. Patří sem klíčový pracovník jako: koordinátor práce týmu, administrátor individuálního plánování, důvěrník klienta a podporovat klienta při plnění přání a cílů.

## **2 Sociální služba Azylové domy**

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné. V předchozím textu se věnuji definování role klíčového pracovníka. Vzhledem k tomu, že bakalářskou práci zaměřuji na roli klíčového pracovníka v azylových domech, uvádím obecně popis této sociální služby. Bakalářská práce je zaměřena konkrétně na Azylový dům v Blansku, proto se dále věnuji přímo specifikaci Azylového domu v Blansku.

### **2.1 Definice sociální služby Azylové domy**

Dle zákona o sociálních službách Zákon č.108/2006 Sb. spadají azylové domy do služeb sociální prevence. Tyto služby napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (MPSV [online]).

Matoušek (2003, s. 32) uvádí: „Azylový dům je ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti.“ dále Matoušek (2003, s. 33) říká: „Azylový dům pro matky s dětmi je zařízení pro ubytování matek s dětmi, které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat svoje dítě. Azylový dům poskytuje matce a dítěti samostatnou místnost s kuchyňským koutem, někdy i s dalším vybavením. Matky někdy vyžadují podporu a instruktáž při výchově dětí, kterou jim poskytují pracovníci azylu. Obvykle se jim poskytuje systematické poradenství, někdy i terapeutické programy. Za pobyt matka platí část reálných nákladů. Přístup návštěv do domu je regulován.“

Matoušek (2011, s. 92) uvádí: „Azylové domy pro matky s dětmi slouží matkám v bytové nouzi. Jsou zřizovány církvemi, magistráty nebo neziskovými organizacemi. Je zde poskytováno cenově výhodné ubytování a poradenské služby.“



Matoušek, Koláčková, Kodymová (2010, s. 324) uvádějí: „Dlouhodobý azyl poskytují azylové domy pro muže, ženy, matky s dětmi na několik měsíců až let. Nejvíce se podobá přirozenému způsobu bydlení, klient má největší svobodu a s ní spojenou odpovědnost – cílem dlouhodobého azylu je právě nácvik dovedností vedoucích k samostatnosti a převzetí odpovědnosti za vlastní život. U klientů se předpokládá, že už nabyli některých potřebných dovedností.“

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci, a jsou službami sociální prevence, které obsahují základní činnosti: Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy poskytnutí ubytování; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Adresář vybraných sociálních služeb sociální prevence, s. 7).

## **2.2 Azylový dům Blansko**

Azylový dům Blansko je jednou ze sociálních služeb Oblastní charity Blansko, která je jednou z devíti Oblastních charit Diecézní charity Brno. DCH Brno je křesťanská organizace pomáhající lidem, kteří si pomoci nemohou, a podporující samostatnost těch, kteří si pomoci neumí. Svoji činnost DCH Brno vykonává v souladu se čtyřmi základními hodnotami: pravdou, svobodou, spravedlností a láskou (CHARITA [online]).

Oblastní charita Blansko je součástí neziskové humanitární organizace Charita Česká republika. Ta je největším nestátním poskytovatelem sociálně zdravotních služeb u nás. Charita ČR je právnickou osobou a je součástí římskokatolické církve. Členem Charity ČR je šest diecézních a dvě arcidiecézní charity. Devátým subjektem jsou Domovy duchovních a řeholnic. Všech devět členů sdružení má vlastní právní subjektivitu. V čele každé diecéze a arcidiecéze stojí ředitel a základní složkou je farní, oblastní nebo městská charita. Míra samostatnosti je různá, dle místních zvyklostí a potřeb. Principem všech charit však zůstává základní poslání – šířit svou službou milosrdenství – tedy z lásky k bližnímu pomáhat v nouzi (Výroční zpráva 2017).

Posláním Oblastní charity Blansko je pomoc lidem, kteří se ocitli v takové životní situaci, kterou nejsou schopni zvládnout vlastními silami. Tato pomoc je realizována sociálními a zdravotními službami, krizovou, humanitární pomocí a výchovně - vzdělávacími aktivitami, podporou svépomoci a vzájemné pomoci s důrazem na respektování lidské důstojnosti (CHARITA [online]).

Ženy a muži mohou být v průběhu svého života oběťmi domácího násilí. Kontext násilí se však liší podle pohlaví. Ženy se stávají častěji oběťmi svých partner nebo příbuzných a zažívají násilí více v soukromém prostoru (Voňková a Huňková, 2004, s. 188).

Azylový dům v Blansku poskytuje pomoc několika cílovým skupinám. Nejčastěji se jedná o oběti domácího násilí. Domácí násilí je fyzické, psychické anebo sexuální násilí mezi intimními partner, ke kterému dochází opakovaně v soukromí, skrytě mimo kontrolu veřejnosti (Kormidlo, 2002).

### **Poslání Azylového domu v Blansku**

Poskytnutí podpory a pomoci ženám, matkám a jejich dětem, které se ocitly v tíživé životní situaci, spojené se ztrátou bydlení. Podporovat je k tomu, aby byly schopny žít smysluplný život v přirozeném prostředí.

### **Cílem služby je:**

Cílem je žena, matka, která je schopna řešit samostatně obtížné životní situace a problémy a řádně pečovat o své děti

### **Cílová skupina:**

matky/ženy s dětmi, které jsou:

- oběti domácího násilí
- oběti obchodu s lidmi
- oběti trestné činnosti
- osoby bez přístřeší
- osoby v krizi
- matky/ženy s dětmi, těhotné ženy od 18 let věku v nepříznivé životní situaci

### **Služba není určena**

Zájemci, jenž nespadá do cílové skupiny - lidem, kteří nespádají do cílové skupiny a přijdou žádat o ubytování, je poskytnuta nabídka zařízení, kde by bylo možné je ubytovat.

Lidem závislým na alkoholu a drogách - tito lidé mohou být v určitých situacích nebezpeční sami sobě i svému okolí a jsou situace, kdy potřebují nepřetržitou pomoc a péči. Naše služba je sociálního zaměření, není schopna tedy plně obsáhnout odbornou zdravotnickou péči a zajistit bezpečnost klientek a jejich dětí. Na nepřetržitou zdravotní péči nejsme personálně vybaveni.

Lidem zbaveným svéprávnosti k právním úkonům - hlavním cílem zařízení je vést klientky k samostatnosti, což se týká také vyřizování veškerých právních, sociálních a úředních záležitostí. Lidé zbavení svéprávnosti k právním úkonům mají určeno opatrovníka, který by z kapacitních důvodů nemohl být neustále v zařízení, tudíž by nemohl dohlédnout na dostatečnou péči o děti, vyřízení aktuálních běžných záležitostí. Personál nemá dostatečné vzdělání zaměřené na péči o takové osoby.

Těžce handicapovaným lidem - naše zařízení poskytuje sociální pomoc, není přizpůsobeno zdravotnické a odborné péči a to ani po stránce technického vybavení, ani personálního obsazení.

Muži, otcové, manželské páry a děti mužského pohlaví od 15 roků - naše zařízení poskytuje klientkám především pocit bezpečí. Přítomnost mužů v zařízení by mohla pocit bezpečí ze strany žen, matek a jejich dětí narušit. Azylový dům není technicky vybaven pro společné ubytování mužů a žen – společné sociální zařízení a ostatní společné prostory.

Každé přijímání zájemce o sociální službu je vyhodnocováno individuálně, výjimky při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby Azylové domy při Centru „PRO“ Blansko, uděluje vedoucí služby Azylové domy při Centru „PRO“ Blansko.

O výjimce rozhoduje na svolané pracovní poradě tým pracovníků složený z vedoucí služby, sociálních pracovníků a ředitele OCH Blansko. V případě, že se pan ředitel nemůže zúčastnit, je o výsledku jednání informován. Ten pak dá, či nedá souhlas s přijetím zájemce. Jeho rozhodnutí je považováno za konečné (Standard č. 1, Interní dokumentace).

### **Specifické cíle služby**

- poskytnutí ubytování cílové skupině
- podpora a pomoc při výchově dětí a péči o ně
- podpora a pomoc při vedení domácnosti, hospodaření
- poskytování základního sociálního a právního poradenství a zprostředkování kontaktu s odborníky (lékaři, psycholog, právník aj.)
- podpora a pomoc při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- podpora a pomoc a doprovázení při resocializaci, při získávání jistoty a sebedůvěry

### **Principy a zásady poskytování sociální služby**

- bezpodmínečné přijetí

- bezpečný a důvěryhodný prostor
- zachování mlčenlivosti
- individuální přístup
- aktivní a respektující nabízení odborné pomoci
- dodržování zákonů a mravních norem

### **Kapacita sociální služby**

K dispozici je 8 pokojů s 24 lůžky, přičemž 1 matka s dítětem/ dětmi = 1 pokoj. Tato služba je poskytována nepřetržitě.

## **2.3 Role klíčového pracovníka v individuálním plánování**

Realizace služby vychází z osobních cílů a potřeb klienta i jeho dětí, a je postaveno na jejich schopnostech. Klíčová pracovníce se na základě stanoveného individuálního plánu a komunikace s klientkou, snaží pomáhat na cestě vedoucí k dosažení jednotlivých cílů. Jedna z funkcí klíčového pracovníka v rámci metod práce s klientem je právě pomoc při hledání zdrojů, které mohou pomoci v dosahování jednotlivých kroků. Cíle jsou měnné, změny vychází z jejich potřeb. Klíčoví pracovníci nepodporují nereálné cíle klientů, ale respektují jejich rozhodnutí (Standard č. 5, Interní dokumentace).

Počátkem individuálního plánování je již rozhovor se zájemcem o sociální službu. Při jednání se zjišťují potřebné informace a klíčovému pracovníkovi a celému týmu napomáhají poznat zájemce o službu. Dostatek informací a schopnost reagovat na potřeby klienta, pomáhá k lepšímu zvládnutí adaptačního období klienta (Chloupková, 2013, s. 21).

Bednář (2012, s. 83) uvádí: „Klíčovým prvkem plánování je definování žádoucí změny v život člověka a následná konkretizace termínů a úkolů pro jednotlivé členy týmu. Základním prvkem kvality sociální služby je služba tzv. „na míru.“ V procesu plánování je úkolem poskytovatele s maximální účastí uživatele naplánovat cestu k dosažení stanovených cílů. Jde tedy o kontinuální, záměrný, strukturovaný proces, při němž se stanovují kroky, jimiž je možné dosáhnout požadované změny. Osobním cílem je to, čeho může uživatel dosáhnout využíváním sociální služby.“

V počátku práce s klientem je třeba z pozice pracovníka správně vyhodnotit, zda klient bude schopen samostatně, alespoň v nějaké míře, zvládat stanovené cíle v individuálním

plánu. Dá se říct, že úspěšný individuální plán práce s klientem znamená vůli na straně klienta a jeho dobrovolný přístup ke změně (Kulhánková, 2014, s. 10).

Zvláštní význam v individuálním plánování má pečlivá příprava a kvalifikace klíčových pracovníků. Zde se jedná především o srozumitelnost. Podle konkrétních podmínek každého klienta s ním realizujeme individuální plánování takovým způsobem, který je mu blízký, kterému rozumí a který v něm nevyvolává pochybnosti o důvodech a smyslu této činnosti. Znamená to tedy, že smysl individuálního plánování vysvětlíme uživateli jemu blízkým a srozumitelným způsobem (Čámský, Krutilová, Sembdner, Sladký, 2008 s. 35).

V této teoretické části bakalářské práce jsem zjistila, jakou funkci má sociální služba azylové domy. Jedná se o jednu ze služeb sociální prevence. Tyto služby napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení a obsahují tři základní činnosti: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Dále se zaměřuji již konkrétně na Azylový dům v Blansku, který je součástí Oblastní charity Blansko. Cílem Azylového domu v Blansku je žena, matka, která je schopna řešit samostatně obtížné životní situace a problémy a řádně pečovat o své děti. Cílovou skupinou, které je sociální služba poskytována, jsou matky s dětmi, těhotné ženy, které se staly: oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti, osoby bez přístřeší a osoby v krizi. Součástí této kapitoly je také popis metod práce s klientkami. Zde se věnuji individuálnímu plánování, což je proces, kde je úkolem poskytovatele s maximální účastí uživatele naplánovat cestu k dosažení stanovených cílů. Jde tedy o kontinuální, záměrný, strukturovaný proces, při němž se stanovují kroky, jimiž je možné dosáhnout požadované změny. Osobním cílem je to, čeho může klient dosáhnout využíváním sociální služby.

Vzhledem k zaměření mé bakalářské práce na sociální službu Azylové domy, uvádím specifikaci role klíčového pracovníka v azylových domech. Jedná se o tři konkrétní specifika, mezi které patří: potřeba nutnosti změny v životě klienta, získání důvěry klienta, nestálost klienta ve svých rozhodnutích. Těmto specifikacím se dále v této kapitole podrobně věnuji. Závěrem kapitoly jsou uvedena rizika, která jsou spojena s rolí klíčového pracovníka v sociální službě Azylové domy.

## **3 Výzkumná část**

### **3.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka**

Výzkumné téma a jeho zadání v sobě nesou základní směřování výzkumného úkolu. Po určení tématu je na řadě formulace výzkumného problému. Tím je zpravidla otázka nebo soubor otázek, na které by mělo zkoumání přivést odpovědi. Na základě zadání je možné následovně formulovat cíl výzkumu. Cíl nám určuje, čeho má být výzkumem dosaženo. V návaznosti na cíl můžeme formulovat hypotézy a výzkumné otázky. Výzkumné otázky vycházejí z obecného určení cílů a přetváří ho do konkrétní podoby. Formulace výzkumné otázky pomáhá k uspořádání myšlenek. Výzkumné otázky umožňují organizovat výzkum a dávat mu směr. Zároveň vymezují hranice a udržují výzkumníka na jeho vlastní cíl výzkumu (Linderová, Scholz, Munduch, 2016, s. 29).

Cílem bakalářské práce je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné. Jde o zjištění, zda je klienty i pracovníky chápána náplň práce klíčového pracovníka, jaké jsou jeho činnosti a co konkrétně řeší klíčová pracovnice se svou klíčovou klientkou. Následně jde o srovnání, zda vidí roli klíčového pracovníka pracovníci a klientky shodně nebo jsou jejich pohledy na roli klíčového pracovníka odlišné.

### **3.2 Kvalitativní výzkum**

Neexistuje jedna jediná definice, která by definovala metodu kvalitativního výzkumu. Jedna z definic uvádí, že jde o výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických metod nebo jiných způsobů kvantifikace. Kvalitativní výzkum je chápán jako proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní obraz, zkoumá různé texty, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách. Je možné kvalitativní výzkum chápat jako nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Výzkumník přistupuje ke kvalitativnímu výzkumu, pokud je jeho cílem zjistit podstatu, příčiny nebo motivy daného socioekonomického jevu, cílem je vytvoření nového porozumění, nových teorií. Správně provedený kvalitativní výzkum poskytuje velkou míru validity ve

srovnání s kvantitativním výzkumem. Klade však velké nároky na osobnost výzkumníka, a to jak nároky psychologické, tak i sociologické (Linderová, Scholz, Munduch, 2016, s. 56).

Kvalitativní výzkum jsem pro svou práci zvolila z toho důvodu, že mi pro daný cíl, kterým je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné, přijde vhodnější z důvodu větší validity, než kvantitativní výzkum. Bakalářská práce bude sloužit jako jistý návod pro vytvoření metodiky k jasnému popisu role klíčového pracovníka. Data, která budou výzkumem sesbírána a vyhodnocena budou využitelná i vzhledem k cílenému výběru výzkumného vzorku, kterým jsou pracovnice i klientky Azylového domu v Blansku.

### **3.3 Metoda sběru dat**

Mezi základní metody kvalitativního výzkumu patří rozhovor, pozorování, studium dokumentů. U kvalitativního výzkumu se často metody kombinují. Výzkumník tím získá více informací o zkoumaném jevu a zvyšuje se tím validita výzkumu. Jako metodu pro svou bakalářskou práci jsem zvolila rozhovor. Rozhovor je společně s pozorováním nejdůležitější technikou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Klade však velké nároky na tazatele, který by měl být empatický, citlivý, disciplinovaný a měl by se umět soustředit. Již před rozhovorem je třeba, aby výzkumník zvážil, kolik rozhovorů povede s jedním respondentem, jaký typ rozhovoru zvolí, kolik času mu asi jeden rozhovor zabere. V kvalitativním výzkumu rozlišujeme šest základních druhů otázek: otázky vztahující se ke zkušenostem nebo chování, otázky vztahující se k názorům, otázky vztahující se k pocitům, otázky vztahující se ke znalostem, otázky vztahující se ke vnímání, otázky demografické a kontextové. Před zahájením rozhovoru by si měl tedy výzkumník ujasnit, jaký typ otázek pro daný rozhovor zvolí. Rozhovor dále můžeme rozdělit na rozhovor individuální a skupinový. Individuální rozhovor se používá jako rozšířená technika sběru dat a k jeho nejběžnějším typům patří rozhovor podle návodu, narativní rozhovor a neformální rozhovor. Skupinový rozhovor se používá především tam, kde výzkumník potřebuje efektivněji získat informace kvalitativního charakteru od více respondentů. Dále se dá využít, pokud je výzkumný problém vázán na sociální vztahy a interakci ve skupině a individuální rozhovor by nemohl postihnout všechny aspekty problému (Linderová, Scholz, Munduch, 2016, s. 60).

Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, které je nutné v rámci rozhovoru probrat. Tento návod by měl zajistit, že se proberou všechna témata, která se vztahují k dané problematice. Je na tazateli, jakým způsobem, a v jakém pořadí, získá potřebné informace (Hendl, 2005, s. 174).

Zvolila jsem rozhovor podle návodu. Připravila jsem si předem čtyři okruhy, kterým jsem se v rozhovoru chtěla věnovat. Prvním okruhem otázek jsem zjišťovala předešlé zkušenosti pracovníků a klientek s rolí klíčového pracovníka. Zaměřila jsem se tedy na informace o pracovních zkušenostech u pracovníků a zkušenostech klientek s jinými sociálními službami, než je Azylový dům v Blansku. Cílem je zjistit, zda je jejich zkušenost s rolí klíčového pracovníka ovlivněna i předešlou zkušeností nebo se s rolí klíčového pracovníka setkaly poprvé v Azylovém domě v Blansku.

Druhým okruhem bylo zjistit u klientek, co konkrétního řeší s klíčovou pracovnící. Jak v reálu funguje role klíčového pracovníka při práci s klientkou. U pracovníků jsem zjišťovala formální definici role klíčového pracovníka. Ptala jsem se, zda je tato role ošetřena v náplni práce, nebo v jakém konkrétním dokumentu je popsáno, jaké činnosti dělá klíčový pracovník. Důvodem tohoto okruhu bylo zjistit, zda pracovníce vědí, jestli je někde jasně popsáno, jaké činnosti spadají do role klíčového pracovníka. Současně šlo o srovnání, zda to, co popisují klientky jako činnosti, které dělají s klíčovou pracovnící, odpovídají tomu, co je v náplni práce klíčového pracovníka.

Třetím okruhem jsou otázky zaměřující se na rozdíl mezi klíčovým pracovníkem a ostatními pracovníky v přímé péči. Zde byly otázky stejné pro pracovníky i pro klientky. Cílem bylo zjistit, zda jde jasně odlišit činnosti, které dělá klíčový pracovník, a které dělají ostatní pracovníce v přímé péči. Srovnávám zde roli klíčového pracovníka se sociálním pracovníkem, který má legislativně jasně určené činnosti a pracovníci v sociální péči. Jde o to, zda je pro klientky i pracovníky srozumitelné, jaký je rozdíl mezi klíčovou pracovnící a ostatními pracovníky, a zda se jejich činnosti v práci s klientkami, liší.

Čtvrtým okruhem otázek jsem u klientek i pracovníc zjišťovala, zda je pro ně role klíčového srozumitelná. Chtěla jsem zjistit, jestli klientky i pracovníce vědí, co přesně dělá klíčový pracovník a i na základě srovnání klíčové pracovníce a ostatních pracovníků v přímé péči, zda je pro ně srozumitelné, kdo je klíčový pracovník. Také jsem se ptala, zda si myslí, že



je pro ně role klíčového pracovníka podstatná. Chtěla jsem vědět, zda je vůbec nutné, aby v Azylovém domě v Blansku byla taková role definovaná a v reálu fungovala.

### **3.4 Kritéria výběru**

Pro výběr vzorku jsem využila metodu záměrného výběru. Zde platí princip, že každý občan nemá stejnou pravděpodobnost stát se součástí výzkumného vzorku. Záměrný vzorek je tvořen podle poměrů četnosti výskytu jednotlivých znaků v základní populaci. Volba znaků plyne ze zaměření daného výzkumu. Jedná se tedy o respondenty, kteří splňují konkrétně nastavené kritérium (Linderová, Scholz, Munduch, 2016, s. 37).

Pro svůj výzkum jsem si zvolila tři pracovnice Azylového domu v Blansku, které zde pracují různě dlouhou dobu, a všechny mají zkušenost s rolí klíčového pracovníka. Jedná se o pracovnice, které v Azylovém domě pracují již několik let a jejich zkušenosti tedy budou dostatečné k tomu, aby byla popsána role klíčového pracovníka na základě praktických zkušeností. Jde o výběr pracovnic, které již byly mnohokrát v roli klíčového pracovníka a jejich informace jsou tedy založeny na jejich osobní opakované zkušenosti s rolí klíčového pracovníka. Stejným způsobem jsem volila výběr klientek Azylového domu. O rozhovor jsem požádala tři klientky, které zde bydlí různě dlouhou dobu. Důležitým kritériem pro volbu konkrétních klientek byla jejich ochota spolupráce při rozhovoru.

### **3.5 Realizace a postup sběru a zpracování dat**

Sběr dat probíhal od konce října 2018 do konce prosince 2018. Rozhovory jsem si nahrávala na diktafon a následně doslovně přepisovala. Při přípravě rozhovoru s pracovnicemi i s klientkami bylo nutné zohlednit časové možnosti, ale také prostředí pro rozhovor. Pro rozhovory s klientkami jsem volila večerní dobu, kdy děti již spaly, a byl tedy prostor a klid pro realizaci rozhovoru. Vzhledem k pozici vedoucí, kterou v Azylovém domě v Blansku zastávám, jsem pro rozhovor volila dobu, kdy jsem v pozici pracovnice v sociálních službách, aby rozhovor nebyl realizován v kanceláři vedoucí sociální služby, ale byl v prostorách Azylového domu, což je pro klientky daleko přirozenější prostředí. Při rozhovorech s pracovníky jsem volila prostředí v jejich kanceláři, nikoli kancelář vedoucí sociální služby. Klientky i pracovnice jsem ujistila o tom, že nic, co uvedou do rozhovoru, nebude mít žádný vliv na poskytování sociální služby, ani na vztahy na pracovišti. Přesto jsem si vědoma, že

moje pozice v Azylovém domě mohla mít vliv na sdělení respondentů. Přepsané rozhovory jsem vytiskla a pomocí ručního kódování rozdělila do několika skupin, které jsem identifikovala dle souvislosti s pojmem role klíčového pracovníka. Jednou ze zkoumaných oblastí byla náplň práce klíčového pracovníka, což jsem zkoumala z pohledu pracovníků a z pohledu klientek činnosti, které nejčastěji s klíčovým pracovníkem řeší. Dále se zaměřuji na specifickou roli klíčového pracovníka v porovnání s ostatními pracovníky v přímé péči, především tedy ve srovnání se sociálním pracovníkem a pracovníci v sociálních službách. V závěru rozhovorů se zaměřuji na srozumitelnost role klíčového pracovníka. Vzhledem k uvedeným odpovědím jsem se ještě zaměřila na to, zda je vůbec nutná role klíčového pracovníka v Azylovém domě.

### **3.6 Etické zásady výzkumu**

Etické zásady jsou určitou normou, kterou by se měl výzkumník při výzkumu řídit. Výzkumník musí dodržovat etické postupy a základní etické zásady a normy. Mezi základní etické zásady patří: dobrovolná účast subjektů, informování o výzkumu, poučený souhlas, neublížení, požadování pouze informací souvisejících s daným výzkumem, zachování důvěrnosti informací o účastnících výzkumu, korektní zpracování dat výzkumníkem (Linderová, Scholz, Munduch, 2016, s. 13). Vzhledem k tomu, že pracuji na pozici vedoucí sociální služby, považovala jsem za nutné, sdělit všem účastníkům výzkumu, že vedený rozhovor a uvedené odpovědi nebudou mít žádný vliv na jejich setrvání v sociální službě.

### **3.7 Analýza dat**

Při analýze dat jsem použila otevřené kódování. Jedná se o lokalizaci témat v textu, kterým jsou přiřazována označení. Otevřené kódování odhaluje v textu určitá témata. Tato témata mají vztah k položené výzkumné otázce a k přečtené literatuře. Tato fáze vede k seznamu témat, která pomáhají výzkumníkovi vidět témata vcelku a stimulují ho při hledání dalších témat (Hendl, 2005, s. 247).

## 4 Výsledky výzkumu

V následující části bakalářské práce uvádím rozhovory s klíčovými pracovníky a klientkami z Azylového domu v Blansku. Uvádím zde informace o klíčových pracovnících i o klientkách, které mi přišly podstatné pro daný výzkum. Jedná se o informace, které byly zjištěny v rámci prvního okruhu otázek, který se zaměřoval na zjištění zkušeností s rolí klíčového pracovníka. Ve shrnutí výzkumu uvádím zjištěné informace dle jednotlivých okruhů, podle kterých jsem pracovnícím a klientkám pokládala otázky.

### 4.1 Respondenti

Před rozhovory s klíčovými pracovníci jsem si připravila čtyři okruhy otázek, které se všechny zaměřovaly na stejná témata u všech pracovníků. U každého okruhu jsem měla připraveny konkrétní otázky, na které jsem se ptala také u všech pracovníků stejně. U rozhovoru však několikrát nastala situace, kdy bylo třeba se doptat další otázkou. Ve většině případů šlo o lepší srozumitelnost, ale u některých otázek jsem se doptávala i z důvodu, že mě odpovědi zajímaly z profesního hlediska. U pracovníků uvádím křestní jména.

#### **Hana**

Prvním respondentem, s kterým jsem dělala rozhovor, byla pracovnice Hana. Jedná se o pracovníci v sociálních službách, která pracuje v Azylovém domě v Blansku druhý rok. Před nástupem na tuto pracovní pozici pracovala jako pracovník v sociálních službách v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Adamově, kde působila dva roky. Postupem času zjistila, že jí nevyhovuje daná cílová skupina, a proto se rozhodla změnit sociální službu, v které by chtěla pracovat. Hned po studiu střední školy, pracovala jako asistentka pedagoga na základní škole. S rolí klíčové pracovnice neměla do doby nástupu do Azylového domu žádné zkušenosti. V Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež nebyl tato role nijak specifikována a individuální plány dělala s klientky pouze sociální pracovnice. Za dobu své praxe v Azylovém domě byla klíčovou pracovnící osmi klientkám. V současné době je klíčovou pracovnící pro dvě klientky.

#### **Irena**

Druhým respondentem byla Irena. Je také pracovnící v sociálních službách, která pracuje v Azylovém domě v Blansku osmým rokem. Před nástupem do Azylového domu

pracovala jako pracovnice v sociálních službách v Betany Boskovice, což jsou Chráněné terapeutické dílny pro osoby s mentálním postižením lehkého a středního stupně a kombinovaným postižením, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Zkušenosti s rolí klíčového pracovníka má, ale se zcela jinou cílovou skupinou, než která využívá sociální službu Azylový dům v Blansku. Po studiu střední školy byla krátkou dobu jako prodavačka ve smíšeném zboží. Sama uvádí, že není schopna odhadnout, kolika klientkám dělala klíčovou pracovníci. V současné době je klíčová pracovnice pro dvě klientky.

### **Pavla**

Třetí a poslední respondentkou mezi pracovnicemi byla Pavla. Jedná se o sociální pracovníci, která však v současné době tuto funkci nevykonává, ale pracuje na pozici koordinátorky v prorodinných službách. V Azylovém domě v Blansku má desetiletou praxi, kde zastávala pozici pracovnice v sociálních službách i sociální pracovnice. Má tedy zkušenost jak s rolí klíčového pracovníka, tak i sociální pracovnice, která je jednou ze spolupracujících osob s klíčovým pracovníkem. Bylo tedy možné, aby poskytla názor člověka, který má zkušenosti s každou zmíněnou funkcí. Dále má mnohaletou zkušenost s prací asistentky v Armádě ČR.

Před rozhovory s klientkami Azylového domu v Blansku jsem si připravila čtyři okruhy otázek, které byly pro všechny klientky stejné. U každého okruhu jsem se ptala na konkrétní otázky. U klientek neuvádím jména, ale pouze klientka a číslo dle pořadí, v jakém jsem rozhovory realizovala. Jde mi především o anonymitu klientek, která by mohla být uvedením křestního jména, porušena.

### **Klientka č. 1**

Jedná se o matku tří dětí, která v Azylovém domě v Blansku bydlí čtyři měsíce. Do Azylového domu se nastěhovala z důvodů velkých neshod s partnerem, s kterým již dále nemohla žít ve společné domácnosti. Jedná se o její první pobyt v azylovém domě. Její předchozí zkušenost je pouze z dětství, když bydlela v azylovém domě s matkou, která byla obětí domácího násilí. Zkušenost s rolí klíčového pracovníka z jiného azylového domu nemá.

## **Klientka č. 2**

Jedná se o matku dvou dětí, která v Azylovém domě v Blansku bydlí sedm měsíců a nyní se stěhuje do sociálního bytu. Do Azylového domu v Blansku byla přijata z důvodu domácího násilí ze strany partnera. Jedná se o její druhý pobyt v azylovém domě. První pobyt byl také z důvodu domácího násilí ze strany partnera, ale jednalo se o velmi krátkodobý pobyt, takže nelze uvádět, že má zkušenosti s rolí klíčového pracovníka.

## **Klientka č. 3**

Jedná se o matku, která má v současné době měsíčního novorozence. V Azylovém domě v Blansku bydlí druhý měsíc. Tuto sociální službu vyhledala z důvodu domácího násilí. Jedná se o její již několikátý pobyt v azylovém domě. Má zkušenosti s různými typy azylových domů, jak pro samotné ženy, tak azylové domy s utajovanou adresou pro oběti domácího násilí a azylové domy pro matky s dětmi. Zkušenost má také s pobytem ve výkonu trestu. Sama klientka pracovala v sociálních službách.

Zde jsem představila všech šest respondentek, z čehož jsou tři klíčové pracovníce a tři klientky Azylového domu v Blansku. Zaměřila jsem se na jejich současnou situaci a především na zkušenosti se sociálními službami a rolí klíčového pracovníka.

## **4.2 Prezentace zjištěných informací**

V rámci výzkumu jsem shledala při rozhovoru komplikaci s mou rolí, kterou v Azylovém domě v Blansku zastávám. Vzhledem k tomu, že jsem vedoucí sociální služby, jsem současně nadřizenou respondentek z řad pracovníc a také vedoucí sociální služby, kterou využívají klientky. Všechny klientky jsem ubezpečila, že poskytnuté informace nebudou mít žádný vliv na poskytování služby. Také pracovníce jsem ubezpečila, že jejich odpovědi nebudou mít žádné následky v rámci jejich setrvání v pracovním poměru. Přesto si myslím, že některé odpovědi mohou být ovlivněny mou rolí vedoucího pracovníka, ale spíše ve smyslu, že byly podány více formálním způsobem, než kdyby rozhovory dělal někdo ze zcela jiného prostředí. Na validitu výzkumu by tedy tato okolnost neměla mít vliv.

#### 4.2.1 Zkušenosti s rolí klíčového pracovníka

V prvním okruhu otázek jsem se zaměřila na předešlé zkušenosti pracovníků a klientek s rolí klíčového pracovníka. Chtěla jsem zjistit, jestli se pracovnice a klientky setkaly již někdy dříve s rolí klíčového pracovníka, čímž by mohl být ovlivněn jejich pohled na tuto roli a na to, jaké činnosti dělá klíčový pracovník. Zkušenosti pracovníc a klientek uvádím v představení respondentek. V této části se o nich zmíním tedy pouze okrajově. Ze všech uvedených odpovědí vyplynulo, že s rolí klíčového pracovníka nemají ani klientky ani pracovnice žádnou větší předešlou zkušenost, a v podobě, v jaké je v Azylovém domě v Blansku, se s ní setkávají poprvé. Shrnutí uvádím blíže u popisu konkrétních respondentů. V rámci tohoto zjištění jsem tedy ve výzkumu upustila od zkoumání srovnání role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku a v jiných sociálních službách.

#### 4.2.2 Role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku

V tomto okruhu otázek jsem se zaměřila již na konkrétní činnosti, které dělá klíčový pracovník v Azylovém domě v Blansku. Šlo také o to, zda je tato role nějakým způsobem vymezena v náplni práce nebo v interních dokumentech sociální služby, kde by bylo **jasně specifikováno, co má dělat klíčový pracovník** v přímé péči s klientkou. U klientek byly otázky směřovány na to, **co v reálu řeší klientky se svou klíčovou pracovnící**. Pracovnic jsem se nejdříve zeptala, jaká je náplň práce klíčových pracovníků.

*„Víc se zajímat o člověka, kterému dělám klíčového pracovníka. Víc se zajímat o jeho problémy. Sledovat, jestli plní body individuálního plánu. Být ten, koho prvního napadne, co by mělo klientovi pomoci.“ (Hana).*

*„Klíčový pracovník je pracovník, který je přiřazen klientce a je pro danou klientku osobou, na kterou se může obrátit v případě jakýchkoliv problémů, co se týče pobytu v zařízení nebo samozřejmě i soukromých věcí. Cokoliv bude potřebovat řešit.“ (Irena).*

*„Sama za sebe myslím, že je klíčová pracovnice klientům bliž než sociální pracovník a není vnímán jako nadřízená osoba, protože to nemusí být sociální pracovník, tak s ním můžou klienti navázat daleko bližší vztah a získat větší důvěru. Bylo by podle mě lepší nazvat klíčovou pracovníci jako vztahového pracovníka.“ (Pavla).*

Zde jasně vyplynulo, že všechny pracovnice vnímají klíčového pracovníka jako někoho, kdo **má s klientkou bližší vztah, než ostatní pracovníci**. Jedná se o pracovníka, s kterým klientka může řešit jakýkoliv problém a měl by to být pracovník, **kteřý se víc zajímá o klientčiny problémy**. Vzhledem k ne zcela jasné definici jsem se zeptala, zda je někde jasně a přesně uvedený popis činností, které klíčový pracovník má v rámci této role, dělat.

*„Tak ted' jsem v pasti. To prostě nevím. Asi máme? Ne, kecala bych, fakt to nevím. Četla jsem to při nástupu, ale jako takhle dál si náplň práce fakt nepočítám. Prostě dělám, co je potřeba.“ (Hana).*

*„No, asi v náplni práci nějaká zmínka bude, ale popravdě si nejsem jistá. Každopádně to máme ve standardech zakotvený.“ (Irena).*

*„Je tam jenom napsaný, že pracovnice v sociálních službách plní roli klíčového pracovníka. Není tam vyloženě výčet jednotlivých činností, který z toho vyplývají. Vždycky to bylo jasně popsáno ve standardech. Dřív tam právě bylo popsáno, že klíčový pracovník je ten, kdo s matkama totiž individuálně plánuje. Sociální pracovník byl jenom garant, ten, kdo to zastřešuje. To bylo ale daný tím, že bývala vedoucí byl jediný sociální pracovník, co tu byl, a měla toho prostě moc, takže plánování bylo hlavně normálně na holkách ve službách a ty z toho byly celkem nešťastný.“ (Pavla).*

Ani jedna z pracovnic si nebyla jistá, zda je někde přesně definovaná náplň práce klíčového pracovníka včetně jeho činností. Pracovnice uvádí, že **se domnívají, že je zmínka v náplni práce**, ale nemohou to s jistotou říct. Jedna z pracovnic (Pavla) uvedla, že popis klíčového pracovníka **býval popsán ve standardech kvality** dané sociální služby. Jedná se však o dobu, kdy byl jiný systém individuálního plánování a klíčové pracovnice byly ty, které s klientkami individuálně plánovaly.

### ***A nějakou jasnou definici pro roli klíčového pracovníka bys dokázala říct?***

*„Já si nemyslím, že je někde jasně daná jedna definice, která by přesně říkala, co dělá klíčový pracovník, jaký jsou jeho pravomoce, jaký má mít předpoklady, dovednosti a tak dál. Nemyslím si, že je to někde úplně takto vymezeno.“ (Pavla).*

*„Jako žádnou takovou definici neznám. Fakt je to pro mě spíš intuitivní záležitost. Nejsem schopná říct, jestli je zákonu nebo v náplni něco takového přesně stanoveného a odcitovat, co teda vlastně znamená role klíčového pracovníka.“ (Hana).*

***Čím si myslíš, že je způsobeno, že tu existuje role klíčového pracovníka, a ty nevíš, jak ji definovat?***

*„Tak to je celkem snadný. Nástup do azyláku je poměrně rychlý proces. Pár služeb s někým, kdo mě zaučí, ale pak jedu v dvanáctkách, kde na člověku leží celý chod zařízení. Sice si pročtu standardy, mám svou náplň práce, ale v tom samotném provozu je toho tolik, že nemám čas ani prostor na to řešit, co přesně náplň klíčového obnáší. Možná by i ze strany vedení bylo dobrý, kdyby se o těchto věcech víc diskutovalo. Prostě jednou za čas si říct, co přesně mám ještě dělat, a co ne. Taková větší zpětná vazba.“ (Hana).*

*„Nó, tak jako úplně nějakou všeobecně známou definici, která by roli klíčového pracovníka jasně popsala, to teda neznám. Možná je to v Zákonu o sociálních službách, ale tam mám pocit, že je jenom popis sociálního a pracovníka v sociálních službách. Nevím o tom, že by někde bylo jasně definovaný, co přesně má dělat klíčový pracovník. Já to beru fakt jako vztahového pracovníka pro klientku.“ (Irena).*

***Čím si myslíš, že je způsobeno, že tu existuje role klíčového pracovníka, a ty nevíš, jak ji definovat?***

*„Tak u mě je to asi tím, že jsem tu už tak dlouho. Beru to jako samozřejmost, vím, co by měl dělat, ale neznám nějaký konkrétní definice. Taky je to trochu způsobený změnama ve vedení. Každá vedoucí chce něco jinýho a má trochu jinou představu. Taky každý sociální pracovník věci vede jinak. Ty seš moje třetí vedoucí, kterou jsem zde zažila, a Mirka je čtvrtá sociální pracovnice. A každý to pojal trochu po svém. Tak asi i díky tomu v něčem můžou být nejasnosti.“ (Irena).*

Pracovnice uvedly, že neví, zda je pro roli klíčového pracovníka jasná definice, která by tuto roli přesně definovala. Zde se u dvou pracovnic (Hana a Irena) setkáváme s odpovědí, že je to pro ně spíše intuitivní role, která je založena na vztahu mezi pracovnící a klientkou. Dle pracovnic tedy **žádná jasná definice pro roli klíčového pracovníka není**. Vzhledem k uvedeným odpovědím jsem se dala pracovnic (Hany a Ireny) zeptala, čím by jejich nevědomost o definici role klíčového pracovníka, mohla být způsobena. Hana uvádí jako důvod **nedostatek času ke studiu interní dokumentace**, v které je role klíčového pracovníka popsána. Irena uvádí, že jde o **časté personální změny** ve vedoucí funkci a sociálního



pracovníky, kdy **každá vedoucí má jiné požadavky** a jednotlivé role se mění, včetně jejich náplní práce.

U klientek jsem mapovala, zda vědí, kdo je jejich klíčová pracovnice, a jakou s ní mají zkušenost. Cílem bylo zjistit, zda se klientky orientují v rámci personálního obsazení Azylového domu v Blansku a mají přehled o jednotlivých funkcích v sociální službě. Zde všechny klientky věděly, kdo je jejich klíčová pracovnice a všechny také uvedly, že jsou s přidělenou klíčovou pracovnicí spokojené.

*„Jo, paní Keprtová. Nemám s ní žádný problém. Domluvím se tady ale s kýmkoliv, na čem potřebuju.“ (Klientka č. 1).*

*„Paní Jitka. Přijde mně super.“ (Klientka č. 2).*

*„Ano, paní Filoušová.“ (Klientka č. 3).*

### ***Vyhovuje Vám?***

*„Ano, já to беру fakt tak, že je to moje klíčová pracovnice a řeším s ní, co potřebuji. Je dost rázná, ale mně to vyhovuje.“ (Klientka č. 3)*

Zjišťovala jsem, co s klientkami jejich klíčová pracovnice nejčastěji řeší. Zde se všechny klientky shodly na tom, že **mohou se svou klíčovou pracovnicí řešit všechny své problémy**. Mohou se jí svěřit se svými problémy. V uvedených odpovědích se shodují klientky s tím, co uvádí také pracovnice jako náplň práce klíčového pracovníka. Zde jsem tedy zjistila, že je **role klíčového pracovníka vnímána stejně z pohledu klíčových pracovníků a z pohledu klientek**.

*„Můžu s ní řešit všechny problémy, nevím, jak to mám říct. Prostě s ní můžu řešit všechno, co chci. Probíraly jsme všechno asi, ale nejvíc asi výživné a přídatky na děti, když jsem to jeden měsíc nedostala. Řešila jsem s ní peníze a celkově dávky.“ (Klientka č. 1).*

*„Tak my si vykládáme o všem, dokázala mně vždycky poradit, že se mám postavit na vlastní nohy od bývalýho přítele. I kvůli dětem, ne jenom kvůli sobě. Jsem ráda, že jsem měla takovou klíčovou. Poradila mi ve všem, co jsem potřebovala. Dáte jí to poslechnout? Já chci, aby to věděla, chtěla jsem se s ní rozloučit, než se odstěhuje, ale musela změnit službu.“ (Klientka č. 2).*

*„Všchno, co je potřeba. Říkám jí všechno, co potřebuju s někým sdílet.“ (Klientka č.3)*

### 4.2.3 Rozdíl mezi klíčovým pracovníkem a ostatními pracovníky v přímé péči

Tento okruh otázek jsem zaměřila na rozdíly mezi rolí klíčového pracovníka a sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách. Sociální pracovník i pracovník v sociálních službách mají jasně definovanou náplň práce a jejich činnost je také legislativně vymezena. Chtěla jsem tedy zjistit, zda je rozdíl mezi tím, co dělá klíčový pracovník a ostatní pracovníci v přímé péči, nebo je jejich náplň práce shodná. Nejdříve jsem zjišťovala, jaký je rozdíl mezi klíčovou pracovnící a sociálním pracovníkem.

*„Sociální pracovník je nad klíčovým. Navádí klíčového, co je potřeba a plní administrativní stránku plánování. Pokud něco nevím, mám možnost se sociálního pracovníka zeptat.“* (Hana).

#### ***A v reálu to tak funguje?***

*„Tak jak kdy. Někdy je toho fakt moc a není prostor si úplně vyměňovat informace. Tím, že sociální pracovník chodí normálně do služeb a vidáme se více méně jen na poradách a při střídání služeb, tak toho času moc není. Takže je to o tom, že musí udělat dobrý ípěčko, dobře popsat kroky, kde je vždycky napsaný, kdo se na tom bude podílet. Kde je, že klíčový pracovník, tak vím, že tohle s klientkou řeším já. Ale určitě by to chtělo spíš víc osobní komunikace.“* (Hana).

*„Sociální pracovník vytváří individuální plán a klíčový pracovník dohlíží na plnění kroků. Sociální pracovník píše zprávy na OSPOD. Ve skutečnosti je to hodně i o těch klíčových. Pokud je někdo salámista a úplně se o ty informace a úkoly nedere, tak má prostě informace jen od klientek a úplně neřeší, co je v ípěčku, ale spíš řeší to, co řekne klientka, že je potřeba. No a tím, že naše sociální pracovnice není úplně důsledná a věci moc nekontroluje, tak se sama do věcí taky nehrne.“* (Irena).

#### ***Problém je tedy v personálním obsazení?***

*„Částečně určitě. Sociální pracovník se do věcí nehrne a některý klíčový pracovnice neberou úplně vážně a zodpovědně, co by měly dělat. A tím vzniká prostor pro to, že se některý věci nedotáhnou.“* (Irena).

*„Pokud vycházím z praxe, když jsem byla klíčová i sociální pracovnice, tak sociálního pracovníka vnímám víc jako nadřazená osoba. Je to daleko větší autorita než klíčový pracovník, což se podepíše právě na tom vztahu.“ (Pavla).*

Všechny pracovnice uvádí, že **sociální pracovník je nadřazen klíčovému pracovníkovi**. Definují roli sociálního pracovníka spíše jako administrativního pracovníka, jehož hlavní náplň práce je tvoření a hodnocení individuálních plánů s klientkami. Je to také pracovník, který jedná s úřady. V rámci role sociální pracovnice a klíčová pracovnice, **by měl sociální pracovník vést klíčového pracovníka při práci s klientkami**.

Stejnou otázku jsem položila také klientkám, kterých jsem se zeptala na rozdíl mezi klíčovou a sociální pracovnicí. Zde jsem se opět setkala s dobrou orientací klientek v personálním obsazení v Azylovém domě v Blansku. Klientky věděly, kdo je sociální pracovník a byly schopny popsat, jaká je hlavní náplň práce sociálního pracovníka. Dvě klientky uvedly, že se sociálním pracovníkem **řeší převážně individuální plánování**. Jedna klientka uvádí, že sociální pracovník **komunikuje s úřady**. Zde se odpovědi shodují s tím, co uvádí pracovnice k roli sociálního pracovníka. V odpovědích klientek se poprvé u role klíčového pracovníka u jedné klientky vyskytlo v odpovědi, že **klíčový pracovník je v roli kontrolora**, a to potravin, ale také stavu úklidu.

***Víte, kdo je sociální pracovnice tady v Azylovém domě?***

*„Jo, paní Příbylová.“ (Klientka č. 1).*

***A víte, co nejčastěji tedy řešíte se sociálním pracovníkem?***

*„Jo vlastně. Děláme spolu ípěčka a pak jejich hodnocení. No a teď už i finanční plán, protože nemám na nájem. Aha, takže sociální je ta, co s ní dělám ípěčko a klíčová je prostě ta, co se o mě víc stará.“ (Klientka č. 1).*

*„Klíčová pracovnice mě spíš kontroluje. Kontroluje, kolik máme jídla, komunikuje se mnou trošičku víc, než normálně ten, kdo má službu. Kontroluje, jak máme uklizené. A paní Příbylová (sociální pracovnice v Azylovém domě v Blansku) dělá s náma ípěčka, finanční plány a řeší spíš naše peníze.“ (Klientka č. 2).*

*„Klíčový pracovník se stará přímo o mě jako o jedince nebo o konkrétní okruh lidí, který má na starosti a řeší přesně ty záležitosti, co potřebují. Sociální pracovník se stará standardně o všechny stejně a řeší, co je třeba. Nikoho neupřednostňuje. Řeší,*

*co je třeba na úřady, co a jak vyplnit. Prostě komplexně řeší sociální situaci, co je třeba hlavně s úřadama a penězama.*“(Klientka č. 3)

Dále jsem se zeptala na rozdíl mezi klíčovou pracovnící a pracovníky v sociálních službách, kteří jsou pracovníky v přímé péči v Azylovém domě v Blansku a denně se s klientkami setkávají. Tuto otázku jsem položila všem pracovnícím i klientkám. Zde v odpovědích pracovníků i klientek již není tak jasně vymezen rozdíl mezi rolí klíčového pracovníka a pracovníkem v sociálních službách. Opět se zde setkáváme s tím, že **klíčový pracovník je založen na bližším a důvěrnějším vztahu mezi pracovníkem a klientkou**. Pracovníci v sociálních službách jsou pracovnice, které zajišťují běžný provoz. Zde se setkáváme také s vyjádřením všech pracovníc a klientek, kdy se všechny shodly na tom, že sice klíčová pracovnice má užší vztah s klientkou, ale pokud je cokoliv potřeba řešit, **může klientka řešit jakýkoliv problém s kteroukoliv pracovnící**, která má momentálně službu. Pouze jedna klientka uvedla, že nemá potřebu řešit s jinou pracovnící, než se svou klíčovou, jaké má problémy. Poprvé se zde také setkáváme otevřeně s vyjádřením pracovnice (Irena), že **by role klíčového pracovníka nemusela být v Azylovém domě v Blansku určena**.

#### ***Jaký je rozdíl mezi klíčovou pracovnící a ostatními pracovníky?***

*„Podle mě je to o tom, že cítím větší zodpovědnost, ale matky když něco potřebují, jdou to řešit zrovna za tím, kdo má prostě službu. Nečekají na to, až přijde do služby jejich klíčová pracovnice. Setkala jsem se s tím ze strany klientky za celou dobu snad jen čtyřikrát, že by vyloženě přišla a řekla, že jsem její klíčová. Nejvíce podle mě řeší věci hlavně se sociálním pracovníkem.*“(Hana).

*„Myslím si, že v užší spolupráci. Víc na ni dohlížím. Samozřejmě můžou přijít za kýmkoliv z nás, ale klíčové pracovníci by měly mít možnost říct i důvěrný věci.*“(Irena).

#### ***A funguje to tak?***

*„Jo, podle mě aji jo. Ale je to bohužel taky o tom, jak si kdo s kým sedne. Někdy si člověk nemusí sednout ani se svou klíčovou pracovnící. Ale podle mě si vždycky matka najde někoho, kdo je jí bliž, než ostatní pracovnice a s tím řeší fakt úplně všechno. Takže podle mě by ta role nemusela být ani nijak oficiálně určovaná, prostě tak nějak samo časem vyplyne, kdo si s kým rozumí víc a s kým míň.*“(Irena).

„U nás v azylu asi žádnéj. Aspoň tak to vnímám. Jde právě o navázání důvěry a asi množství informací o tom klientovi. Klientka má možnost zažádat o změnu klíčové pracovnice, když si vyloženě nesednou, ale musí to být prakticky možný a pracovník mít volnou kapacitu.“ (Pavla).

„Když potřebuju, jdu vždycky za tím, kdo má službu, nemám žádný tajemství a problém, kterej bych nemohla řešit s někým z pracovníků.“ (Klientka č. 1).

„Paní Hanka, Irena a Zdenka jsou tady, musijou tady být, chodí sem do práce. Za nima jsem taky chodila pro radu, ne jen za klíčovou, všechny jsem je brala, byly všechny hodné a pomohly. Budou mi všechny moc chybět, hlavně i děckám, když se teď stěhujem.“ (Klientka č. 2).

„Ten ví přece jenom o trošku víc, si myslím. Jsem s ním v užším kontaktu. Kontroluje pořádek, že jo. Stará se o dodatky ke smlouvám. Má větší přehled o Vaší finanční situaci, jak na tom jste. Normální pracovník, bud si s někým sednete nebo nesednete. Mně třeba nesedí sociální pracovník a nebudu se jí přece vnucovat, budu slušná, ale nepotřebuju s ní něco hloubš řešit. Jsem ráda, že mám paní Filoušovou, cítím se s ní moc dobře. Sdílím, co potřebuju vědět, povídám si s nima prostě jen tak. Jsou prostě pracovnice, ke kterým nemám důvěru. Je to prostě služba na azylovým domě, ale nemám potřebu jim říkat důvěrný věci.“ (Klientka č. 3).

Vzhledem k uváděným odpovědím jsem se také klientek zeptala, zda by měly možnost vyměnit si klíčového pracovníka. Nebo jak by reagovaly, kdyby jim jejich přidělený klíčový pracovník vyloženě nevyhovoval. Z toho, co uvádějí, **opět vyplývá, že si klientky rozumí s každou pracovnicí.** Jedna klientka uvedla, že by si klíčového pracovníka ponechala i v případě, že by jí vztahově nevyhovoval. Také zde uvedla, že na **základě přidělené role klíčového pracovníka nelze vynutit dobrý vztah mezi klientkou a klíčovou pracovnicí.**

„To asi ne. Bylo by mně jedno, kdo je klíčová. Vycházím se všema, takže ať bych měla klíčovou kteroukoliv, tak by to bylo stejný. Není tady nikdo, s kým bych měla problém mluvit.“ (Klientka č. 1).

„Jako to nemůžu říct, když mám paní Keprtovu a ta je super. Ale z pracovníků mně nikdo takhle nevadí, takže nevím, jak by to musela vypadat, abych šla za Váma a chtěla někoho jinýho. Ani nevím, jestli to takhle jde. No, vlastně asi kdybych měla klíčovou paní Příbylovu, tak to bych asi úplně nadšená nebyla, ale je sociální, takže podle mě klíčovou nedělá. Jednou jsem ji šla o něco poprosit, a ona mi řekla, že to

*neudělá, ať počkám na klíčovou. Někdy není úplně ochotná. Ale jinak kdokoliv, kdo tady dělá, by mně jako klíčovej nevadil.*“(Klientka č. 2).

*„To by záleželo na situaci. Pokud by to bylo jenom o tom, že mně nesedí, tak asi ne. Děkala bych, co se po mně chce, ale nijak bych se s ní asi nesblížila a nakonec bych chodila za někým, kdo by mně byl bližší. Jako to, že má někdo nálepkou klíčovýho pracovníka přece ještě neznamená, že s ním musím mít automaticky vynuceně hezkej vztah. Prostě bych si nechala toho, koho mi přidělili, ale rozhodně bych se nenutila do toho, abych s ním měla důvěrněj vztah. Takže by to pak vlastně ztratilo celý smysl (smích).“* (Klientka č. 3).

#### **4.2.4 Srozumitelnost role klíčového pracovníka**

V posledním okruhu otázek jsem se zaměřila na to, zda je role klíčového pracovníka srozumitelná pro klientky, ale také pro samotné klíčové pracovníky. Vzhledem k uvedeným odpovědím jsem se dodatečně doptávala na to, zda je vůbec nutné, aby role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku, fungovala. Zde se otevřeně vyjádřily pracovnice (Hana a Pavla), že jim **role klíčového pracovníka srozumitelná nepřijde**. Jedna pracovnice (Irena) uvádí, že jí osobně role klíčového pracovníka srozumitelná přijde, ale domnívá se, že **není srozumitelná pro samotné klientky**. Objevila se zde také odpověď (Pavla) o tom, že nesrozumitelnost role klíčového pracovníka je na základě špatné informovanosti. Zde také pracovnice specifikovala, čím je špatná informovanost způsobena.

##### ***Přijde Ti role klíčového pracovníka pro klientky srozumitelná?***

*„Ne, nepřijde. Setkala jsem se s tím, že klientky prostě nevidí rozdíl mezi sociálním a klíčovým pracovníkem. Někdy ani ony samy neví, kdo je kdo. Přijde mi i škoda, že si pracovníci nemohou vybrat, koho by chtěli za klíčovou klientku, třeba podle toho, k čemu mají předpoklady. Já se orientuju na drogy a rozumím tomu, tak bych měla mít někoho, kdo má s tím problém. Nemůže to být jako o tom, kdo mi je sympatickej a kdo ne, ale prostě fakt někdo někomu sedí a někdo vyloženě ne.“*(Hana).

*„Jako mně to srozumitelný přijde, ale klienti to kolikrát nepoberou. Někdy je pro ně složitý i to, co je pro nás jednoduchý.“*(Irena).

*„Asi ne. Matky podle mě nejsou správně informovaný o tom, kdo je klíčová pracovnice, a v tom případě se svěřují všem se vším. Nebo právě naopak, protože je tu*

*hodně pracovníků, a neví, na koho se obrátit, tak problémy radši neřeší. Sociální pracovník je podle mě trochu bubák, ale myslím, že to je prostě o osobnosti sociálního pracovníka. Ne vždy ale člověk může být úplně milý, je třeba být i striktní, aby klientky někam posunul.*“(Pavla).

### ***Čím se stala špatná informovanost?***

*„Tak trochu asi i laxním přístupem sociální pracovnice. Úplně extra některý věci neřeší. Asi by to měla být ona, kdo řekne matkám, co která funkce znamená. Ted' vedoucí rozhodne, kdo bude klíčová nově přichozí matce. A ta pracovnice už to sama vysvětlí té konkrétní klientce. Pak probíhá seznamovací hovor vedoucí s klientkou, kde se ještě všechny tady ty věci probírají, aby klientky věděly, na koho se s čím obrátit, ale sociální pracovník je v tomhle trochu bokem. Jen do individuálního plánu napíše, že se na tom a tom kroku bude podílet klíčový pracovník s klientkou, ale myslím, že ani pořádně neproběhne předání informací mezi sociálním a klíčovým pracovníkem.*“(Pavla).

Na základě všech uváděných odpovědí a informací, které jsem získala od pracovníků a od klientek, jsem se na závěr rozhovoru ptala, zda si myslí, že je vůbec podstatné, aby v Azylovém domě v Blansku byla role klíčového pracovníka. Pracovnice si myslí, že **není až tak podstatné, aby fungovala tato konkrétní role, ale je důležité, že klientky, mohou přijít řešit problém za kteroukoliv pracovnící.** Objevuje se zde sdělení (Irena), že tato role nutí pracovníky intenzivněji s klientkami pracovat, což vede k vyšší kvalitě služby. Informaci o tom, že **role klíčového pracovníka vede ke zkvalitnění služby,** uvádí také další pracovnice (Hana). Jedna pracovnice (Pavla) opakovaně mluví o **špatné informovanosti o roli klíčového pracovníka.** Také jako jediná z pracovnic přímo uvádí, že dle jejího názoru nemusí být určena role klíčového pracovníka. Z dostupných informací tedy vyplynulo, že pro dvě pracovnice vede role klíčového pracovníka ke zkvalitnění sociální služby, a je tedy podstatná.

### ***Obešel by se Azylový dům v Blansku bez klíčového pracovníka?***

*„Myslím, že v principu ano, nicméně role klíčového pracovníka pomáhá ke zkvalitnění služby. Je rozdíl, jestli každou věc řeším s někým jiným, nebo dané věci řeším s člověkem, který je do daných věcí zasvěcený. Než jít pokaždý za někým jiným, vysvětlovat mu, co jsem s kým řešila minule a navázat zas na to, co je třeba řešit*

*dneska. Navíc klíčový pracovník se soustředí jen na mě, maximálně na dvě klientky, ale nemusí řešit do hloubky všechno u všech.*“(Hana).

*„Jako bez té funkce? Toť otázka. Jako podle mého pohledu by se na jednu stranu obešel, ale pracovníci jsou tím pádem taky trochu tlačeni k tomu, aby dohlídli na víc věcí a dávali pozor. Když mám nějakou funkci, přece jen mě to nutí s tím člověkem na něčem pracovat.*“(Irena).

*„Jako Azylový dům v Blansku by se obešel bez klíčového pracovníka, ale pro kvalitu služby a nějakou kvalitní podporu pro matky by byl potřeba. Problém je podle mě fakt ve špatné informovanosti. Možná je to o tom, že pracovníci v sociálních službách fungují tak dobře, že klientky vědí, že za nima můžou kdykoliv přijít a vyřešit, co je potřeba. Nemají potřebu hledat ještě něco k tomu. Mají zde vedoucí, sociální pracovníci a pracovnice v sociálních službách, tak podle mě jim to takhle stačí. Nemusí to být asi ani nazvaný jako klíčový pracovník.*“(Pavla).

U klientek jsem otázku položila ve smyslu, zda je pro ně podstatné, aby měly určeného klíčového pracovníka. Opět zde dvě klientky uvedly, že v Azylovém domě v Blansku **mohou řešit své problémy s kteroukoliv pracovnící**. Není pro ně tedy úplně podstatné, aby měly určeného klíčového pracovníka. Jedna z klientek uvedla, že **pro ni je role klíčového pracovníka podstatná**, protože opravdu s ní řeší vše podstatné a nemá potřebu to řešit s kýmkoliv jiným. I v případě, že její klíčová pracovnice není momentálně v zaměstnání, řeší problémy s vedoucí služby, nebo počká, až přijde její klíčová pracovnice do zaměstnání. Zde tedy jasně vyplynulo, že pro dvě klientky tato role podstatná není, což je založeno především na dobré komunikaci s každou pracovnící v sociálních službách v přímé péči.

### ***Je tedy pro Vás důležité mít svého klíčového pracovníka?***

*„Jako takhle když to vezmu, tak asi ani ne. Fakt tady není nikdo, s kým bych měla nějaký problém. Prostě mluvím se všema o všem a vždycky mně někdo poradí. Není to tak, že bych čekala na svou klíčovou.*“(Klientka č. 1).

*„Já bych to tak neřekla. Můžu mluvit tady s kýmkoliv o čemkoliv, takže asi není úplně důležitý, aby to byla vyloženě klíčová.*“(Klientka č. 2).

*„Asi jo. Já to fakt mám nastavený tak, že s klíčovým řeším mnohem víc věcí, než s ostatníma, co chodí do služeb. Nemám potřebu mluvit se všema o všem. Mám*



*prostě svoji klíčovou a s tou všechno řeším a mluvím s ní, když jsem ve sračkách.*“(Klientka č. 3).

***Co se děje, když má klíčová pracovnice dovolenou nebo nemá službu?***

*„Pokud potřebuju něco řešit, a vím, že tady nebude třeba týden, jdu za paní vedoucí. Jinak pokud to jde, čekám na paní Filoušovou.“*(Klientka č. 3).

## Shrnutí výzkumu

Cílem mého výzkumu bylo odpovědět na otázku, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné. Otázky byly kladeny pracovníkům Azylového domu v Blansku, kteří jsou všichni současně v roli klíčového pracovníka nebo mají s rolí klíčového pracovníka osobní zkušenost. Dále byly otázky pokládány třem klientkám, které všechny bydlí v Azylovém domě, ale každá jinak dlouhou dobu. U klientek jsem také zjišťovala, jakou mají zkušenost se sociálními službami a rolí klíčového pracovníka. Otázky jsem rozdělila na ty, které jsem pokládala pouze pracovníkům a pouze klientkám. Pak se vyskytly otázky, které jsem položila jak klientkám, tak pracovnícím. Jednalo se především o srozumitelnost otázek, aby byly chápány všemi respondentkami.

První okruh otázek byl u pracovníků zaměřen na profesní zkušenosti u pracovníků, abych věděla, zda mají již předešlou zkušenost s rolí klíčového pracovníka. U klientek jsem se zaměřila na to, zda již využily dříve nějakou sociální službu, v které měly možnost setkat se s rolí klíčového pracovníka. Z dotazovaných pracovníc má pouze jedna respondentka zkušenost s rolí klíčového pracovníka z předešlého zaměstnání, kde však pracovala se zcela odlišnou cílovou skupinou. Ostatní pracovníce se s touto rolí setkaly poprvé až v rámci práce v Azylovém domě v Blansku. Pouze jedna z klientek má větší zkušenost s využíváním sociálních služeb a rolí klíčového pracovníka. Ostatní klientky se s touto rolí setkaly poprvé v Azylovém domě v Blansku.

V druhém okruhu otázek, které jsem kladla pracovnícím, jsem se zaměřila na náplň klíčového pracovníka. Ptala jsem se na činnosti, které má dělat klíčový pracovník. Chtěla jsem vědět, co v reálu dělají jako klíčové pracovníce, a zda je někde přesně definována role klíčového pracovníka. Zde se všechny pracovníce shodují na tom, že náplň práce je především mít bližší vztah se svou klíčovou klientkou, než s ostatními klientkami. Jde především o to, aby klientka mohla se svou klíčovou pracovnící řešit všechno, co potřebuje. Zde jsem se však také setkala s tím, že žádná z pracovníc neví, kde přesně je specifikovaná role klíčového pracovníce, a kde je přesný popis náplně práce klíčového pracovníka. U těchto pracovníc se tedy jedná spíše o intuitivní styl práce, než něco, co je jasně a striktně vydefinované. Na základě sdělených informací jsem tedy zjišťovala, čím je způsobeno, že tyto informace nemají. Bylo mi sděleno, že je více aspektů, které se na tom podílejí, ale jde především o to, že není časový prostor na zjišťování potřebných informací, které jsou sice

jasně popsané v interních dokumentech, ale pracovníce nemají čas je číst. Také se na tom podílí změna pracovníků ve vedoucí funkci, kdy bylo respondentkami sděleno, že každá vedoucí pracovníce má jinou představu o tom, co přesně obnáší role klíčového pracovníka. Všechny klientky věděly, kdo je jejich klíčovou pracovnící a žádná z klientek by nechtěla v současné době klíčovou pracovníci změnit. Dále se ptám na to, jaké konkrétní situace řeší s klíčovou pracovnící. Zde všechny klientky uvedly, že s klíčovou pracovnící mohou řešit jakýkoliv problém, který mají.

V třetím okruhu otázek jsem zjišťovala, jaký je rozdíl mezi klíčovým pracovníkem a ostatními pracovníky Azylového domu. Zde jsem se zaměřila na srovnání klíčové pracovníce a sociální pracovníce, ale také na srovnání klíčové pracovníce a ostatních pracovníků v sociálních službách. Zde bylo pracovníci shodně uvedeno, že sociální pracovník je ten, kdo s klientkami sestavuje a hodnotí individuální plány. Jedná se o pracovníci, která řeší spíše administrativní záležitosti a jednání s úřady. Klíčový pracovník je označován za vztahového pracovníka. Je to pracovník, který klientky doprovází klientky na cestě k dosažení cílů a pomáhá jim s jednotlivými kroky. Převážně je to však člověk, s kterým mohou řešit veškeré své problémy. Tento popis byl však téměř shodný také u ostatních pracovníci v sociálních službách. Jsou to pracovníce, které také s klientkami řeší jejich problémy a jsou zde pro ně, kdykoli to potřebují. Klíčový pracovník by však měl mít o své klíčové klientce větší přehled a měl by mít k dispozici více informací. Rozdíl mezi klíčovým a sociálním pracovníkem byl pro všechny klientky srozumitelný. Sociální pracovníce je ta, s kterou sestavují a hodnotí individuální plány. Klíčová pracovníce je pracovníce, s kterou může klientka řešit jakýkoliv problém a má s ní bližší vztah, než s ostatními pracovníci. Přesto ve srovnání klíčové pracovníce a ostatních pracovníků v sociálních službách, dvě klientky ze tří uvádí, že mohou se svým problémem přijít za kteroukoliv pracovnící a řešit s ní vše, co potřebují. Pouze jedna klientka uvádí, že je mezi klíčovou pracovnící a pracovnící v sociálních službách velký rozdíl, protože vše, co potřebuje, řeší pouze se svou klíčovou pracovnící, popř. s vedoucí služby.

V posledním okruhu otázek jsem se ptala na srozumitelnost role klíčového pracovníka. Snažila jsem se zjistit, zda je tato role srozumitelná pro samotné pracovníky, ale také zda si pracovníci myslí, že je srozumitelná pro klientky. Zde jsem se u dvou pracovníci setkala s tím, že pro ně role klíčového pracovníka srozumitelná není. Přístupují k ní spíše na základě pocitů a toho, co si myslí, že by měl klíčový pracovník dělat. V rámci této role jim chybí zpětná vazba od vedení. Potřebovaly by vědět, zda tuto roli vykonávají správně a větší spolupráci ze strany sociálního pracovníka. Jedna z pracovníci uvádí, že pro ni je role klíčového pracovníka

jasná a srozumitelná. Všechny se shodují na tom, že si myslí, že pro klientky role klíčového pracovníka není srozumitelná a je to založeno na nedostatečné informovanosti. Pokud jde o otázku, zda by vůbec v rámci Azylového domu v Blansku měla tato role fungovat, tak se pracovnice shodují na tom, že vede ke zkvalitnění služby a některé pracovnice nutí k lepší přímé práci s klientkami. Klientky opět uvádí, že všechny své problémy mohou řešit s kteroukoliv pracovnící v Azylovém domě, takže role klíčového pracovníka pro ně podstatná není. Opět pouze jedna z klientek uvádí, že je pro ni role klíčového pracovníka v sociální službě zásadní.

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolila Role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku z pohledu klientek a klíčových pracovníků. Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné. Z uvedených odpovědí jasně vyplynulo, že vnímání role klíčového pracovníka je shodná pro pracovníky, i pro klientky. Všechny dotazované respondentky uvedly, že se jedná o pracovníka, s kterým může klientka řešit jakýkoliv problém. Je to vztah, který je založen na důvěře. Zde se tedy pohledy na roli klíčového pracovníka shodují. Všechny respondenty klíčového pracovníka vnímají jako vztahového pracovníka. Je to vztah, který by měl být založen na důvěře a nedá se vynutit. Klientky samotné uvádějí, že v rámci Azylového domu v Blansku jsou pracovnice, s kterými mohou řešit jakýkoliv problém, aniž by musela být určována role klíčového pracovníka. I pracovnice vnímají jako součást pracovní náplně, že se budou klientkám věnovat bez ohledu na to, zda se jedná o jejich klíčovou klientku. Pro mě bylo překvapením, že mezi pracovníci je malá informovanost o roli klíčového pracovníka, pokud jde o ukotvení v náplni práce, metodikách, standardech. Všechny pracovnice v této oblasti váhaly a byly velmi nejisté. Celý výzkum hodnotím pozitivně, i když mě některé odpovědi, převážně u pracovníků, překvapily. Na základě realizovaného výzkumu jsem se rozhodla pro jasné definování role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku, a to formou interních dokumentů.

## Závěr

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolila Role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku z pohledu klientek a klíčových pracovníků. Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, kteří vykonávají roli klíčového pracovníka, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné.

Teoretickou část jsem rozdělila na dvě kapitoly. V první kapitole se věnuji vymezení pojmu klíčového pracovníka. Zaměřila jsem se na to, jaké předpoklady a kompetence má sociální pracovník. Součástí první kapitoly je také popis spolupráce mezi klíčovým a sociálním pracovníkem. V poslední části této kapitoly jsem se zaměřila na specifika role klíčového pracovníka v azylových domech a rizika, která role klíčového pracovníka, obnáší.

Druhou kapitolu teoretické části bakalářské práce věnuji specifikaci sociální služby Azylové domy. Věnuji se obecně popisu dané sociální služby a dále přímo Azylovému domu v Blansku, který je předmětem bakalářské práce. Zde definuji cílovou skupinu, které je služba určena, dále její poslání, cíle, zásady a negativnímu vymezení cílové skupiny. Vzhledem k roli klíčového pracovníka, popisují metody práce s klientkami, které se v Azylovém domě v Blansku, používají.

Výzkumná část mé bakalářské práce je kvalitativní výzkum s užitím výzkumné metody polostrukturovaného rozhovoru. Cílem mého výzkumu je odpovědět na otázku, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, kteří vykonávají roli klíčového pracovníka, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné. Rozhovory jsem vedla se třemi pracovníci Azylového domu v Blansku, které jsou v současné době klíčovými pracovníci. Dále jsem vedla rozhovory se třemi klientkami, které jsou v Azylovém domě v Blansku různou dobu a mají různou míru zkušenosti se sociální službou Azylové domy.

Otázky byly pokládány na základě stanovených okruhů, které byly z části stejné jak pro pracovníce, tak pro klientky. Bylo ovšem třeba zvolit jinou formulaci otázky, aby byla srozumitelná pro všechny respondenty. První okruh otázek byl spíše pro zmapování zkušeností pracovníků a klientek se sociálními službami. Také šlo o zjištění, zda mají pracovníci a klientky předešlou zkušenost s rolí klíčového pracovníka. Zde ze všech respondentek pouze jedna pracovníce a jedna klientka měla předešlou zkušenost s rolí

klíčového pracovníka, jinak všichni ostatní se s touto rolí setkaly až v Azylovém domě v Blansku.

Druhý okruh otázek měl zjistit, jaké jsou činnosti, které klíčový pracovník vykonává, a jaká je vlastně jeho náplň práce. Zde se pracovnice i klientky shodly na tom, že se jedná o pracovníka, který má s klientkou bližší vztah. Je to pracovnice, která má větší přehled o situaci klientky a klientka má možnost řešit s ní každý problém. V této oblasti byly představy klientek i pracovnic shodné. U pracovnic jsem se setkala s tím, že neví, jaká je definice role klíčového pracovníka, ani to, kde je tato role jasně popsána. Při plnění této role vychází tedy především z vlastní intuice. Pracovnice se zde shodly na tom, že se jedná o nedostatečnou informovanost, jak ze strany vedení, tak ze strany sociální pracovnice, ale také z nedostatku času zjišťovat si potřebné informace.

Třetí okruh otázek se týkal rozdílů mezi klíčovými pracovníky a ostatními pracovníky v přímé péči. U rozdílu mezi klíčovým pracovníkem a sociálním pracovníkem, se klientky i pracovnice zcela shodly. Sociální pracovník je pracovník, který sestavuje a hodnotí individuální plány a jedná s úřady. Tento rozdíl popisovaly shodně všechny respondentky. Velký rozdíl byl ve vnímání rozdílu mezi klíčovou pracovnící a pracovnící v sociálních službách. Zde pracovnice definovaly opět klíčového pracovníka jako někoho, kdo zná nejlépe svou klíčovou klientku a má s ní nejbližší vztah. Klientky však mezi klíčovým pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách neviděly rozdíl. Pouze jedna klientka ze tří uvedla, že své problémy řeší pouze se svou klíčovou pracovnící. Dvě klientky uvedly, že své problémy mohou řešit s kteroukoliv pracovnící, bez ohledu na to, zda je jejich klíčová pracovnice nebo ne. Ze zjištěných faktů tedy vyplývá, že pracovnice i klientky vidí pozici sociálního pracovníka v Azylovém domě shodně. V rozdílech mezi klíčovým pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách se stále shodují na tom, že klíčový pracovník je ten, s kým mohou klientky řešit své problémy, ale to dle sdělených informací mohou také s pracovníkem v sociálních službách.

Poslední okruh otázek byl zaměřen na srozumitelnost role klíčového pracovníka. Také jsem zjišťovala, zda je role klíčového pracovníka v sociální službě potřebná. V otázkách, které se týkaly srozumitelnosti, pracovnice uvádí, že si myslí, že pro klientky tato role srozumitelná není, protože někdy přijde nesrozumitelná samotným pracovnícím. Přesto výzkum ukazuje, že se zcela shodují představy klientek a pracovníků, co znamená role klíčového pracovníka. Pracovnice se zde shodly na tom, že role klíčového pracovníka vede ke zkvalitnění sociální služby, protože nutí pracovníky více pracovat s klientkami. Z klientek

pouze jedna uvádí, že je pro ni role klíčového pracovníka podstatná, další dvě klientky opět uvádí, že pro ně role klíčového pracovníka podstatná není, protože mohou problémy řešit s kterýmkoliv jiným pracovníkem.

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolila Role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku z pohledu klientek a klíčových pracovníků. Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak vidí roli klíčového pracovníka v Azylovém domě pro matky s dětmi v Blansku klientky, ale také samotní pracovníci, a zda jsou jejich pohledy shodné nebo odlišné. Z uvedených odpovědí jasně vyplynulo, že vnímání role klíčového pracovníka je shodná pro pracovníky, i pro klientky. Všechny dotazované respondentky uvedly, že se jedná o pracovníka, s kterým může klientka řešit jakýkoliv problém. Je to vztah, který je založen na důvěře. Zde se tedy pohledy na roli klíčového pracovníka shodují. To, v čem je pohled na roli klíčového pracovníka odlišný z pohledu klientek a z pohledu pracovníků, je nutnost zachování role klíčového pracovníka. Zde všechny pracovnice uvádí, že tato role vede ke zlepšení kvality sociální služby. Jedná se o nástroj, který vede pracovnice, aby více pracovaly s klientkami. Dvě ze tří klientek však roli klíčového pracovníka nevidí jako podstatnou. Sdělily, že všechny pracovnice, které v Azylovém domě v Blansku pracují, jsou ochotné jim pomoci s jejich problémy a není tedy třeba řešit je pouze se svou klíčovou pracovnící.

Na základě zjištěných faktů jsem se rozhodla, že je třeba roli klíčového pracovníka lépe vydefinovat a nastavit ve službě jiný proces informovanosti jak mezi jednotlivými pracovníky, tak i pro nově příchozí pracovníky, kteří nemají dostatek prostoru na získávání potřebných informací z dostupných interních dokumentů. Na základě bakalářské práce jsem se rozhodla vytvořit metodiku, která bude jasným návodem pro stávající, ale i pro nově příchozí pracovníky. Také si myslím, že by bylo prospěšné, kdyby takto jasně popsany popis činnosti dostaly také klientky. Od výzkumu jsem očekávala zjištění, že se všechny pracovnice s rolí klíčového pracovníka ztotožňují. Předpokládala jsem, že jim role klíčového pracovníka jasná. Díky bakalářské práci jsem si uvědomila, že je nutné o této roli více diskutovat a zaměřit se na nejasnosti, které během výzkumu vyplynuly.

## **Seznam obrázků**

Obrázek č. 1: Centrum "PRO" Blansko, Azylový dům



## Seznam literatury

ADRESÁŘ VYBRANÝCH SLUŽEB SOCIÁLNÍ PREVENCE. Publikace v rámci projektu “Zajištění vybraných služeb sociální prevence v Jihomoravském kraji”. Zpracovatel: Jihomoravský kraj: Realizační tým IP.

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR, 2011. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: RUDI. ISBN 978-80-904668-1-4.

BEDNÁŘ, Martin. 2012. Kvalita v sociálních službách. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci Pedagogická fakulta. ISBN 978-80-244-3069-0.

ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. 2008. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Centrum sociálních služeb Praha.

HAVRDOVÁ, Zuzana. 1999. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5

HENDL, Jan. 2005. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2

CHLOUPKOVÁ, Soňa. 2013. Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z. Praha: Grada. ISBN 978-801-247-4678-4

JUŘENA, Jiří. 2016. Sopazyl – Sociálně patologické jevy v azylovém domě. *Sociální služby*. ISSN 1803-7348

KORMIDLO. 2002. Manuál pro pracovníky azylových domů. Praha: MJF Praha. ISBN 80-86284-26-3.

KULHÁNKOVÁ, Jana. 2014. Individuální plánování práce s klientem. *Listy sociální práce* [online] 30. 9. 2014 [cit. 20. 2. 2019]. Dostupné z: [http://www.listysp.cz/images/obr/1412072146\\_lsp-2-2014-s10.pdf](http://www.listysp.cz/images/obr/1412072146_lsp-2-2014-s10.pdf)

LINDEROVÁ, I., P. SCHOLZ a M. MUNDUCH. 2016. Úvod do metodiky výzkumu. Jihlava VŠPJ. ISBN 978-80-88064-23-7. Dostupné také z: [www.vspj.cz](http://www.vspj.cz)

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2011. Sociální služby. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, O., J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ. 2010. Sociální práce v praxi. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, Oldřich. 2003. Slovník sociální práce. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. [online] ©2017 [cit. 2018-11-19]. Dostupné z [https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon\\_o\\_socialnich\\_sluzbachstav\\_k\\_1\\_10\\_2017.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbachstav_k_1_10_2017.pdf)

OBLASTNÍ CHARITA BLANSKO. [online] ©2018 [cit. 2018-11-19]. Dostupné z <https://blansko.charita.cz/onas/>

STAŇKOVÁ, Markéta. 2011. Role klíčového pracovníka v domově pro seniory. *Sociální práce/sociální práce* [online]. ISSN: 1213-6204. [cit. 2018-11-19].

Dostupné z <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=detail&id=44&clanekid=359>

KAŠPÁREK Zdeněk a Magda, KOCÁBOVÁ. 2011. Anketa k individuálnímu plánování aneb nespolupracující klient. *Sociální služby*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISSN 1803-7348

STANDARDY KVALITY AZYLOVÉHO DOMU V BLANSKU, Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociální služby Azylový dům Blansko, Interní dokumentace

STANDARDY KVALITY AZYLOVÉHO DOMU V BLANSKU, Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby Azylový dům Blansko, Interní dokumentace

VOŇKOVÁ J. a HUŇKOVÁ M. 2004. Domácí násilí v českém právu z pohledu žen. Praha: proFem,o.p.s. ISBN 80-239-2106-1

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2017 – Diecézní charita Brno, Oblastní charita Blansko

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Otázky pro pracovnice Azylového domu v Blansku

Příloha č. 2: Otázky pro klientky Azylového domu v Blansku

# Příloha č. 1

## Otázky pro pracovnice Azylového domu v Blansku

1. Otázky zaměřené na předešlé zkušenosti s rolí klíčového pracovníka
  - 1.1. Jaké jsou tvé předešlé pracovní zkušenosti?
  - 1.2. Setkala ses s rolí klíčového pracovníka v některém z předešlých zaměstnání?
  
2. Otázky zaměřené na roli klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku
  - 2.1. Jak dlouho pracuješ v Azylovém domě v Blansku?
  - 2.2. Kolika klientkám jsi dělala klíčového pracovníka?
  - 2.3. Jak vnímáš roli klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku?
  - 2.4. Co je náplní práce klíčového pracovníka?
  - 2.5. Kde je uveden popis práce klíčového pracovníka?
  - 2.6. Co přesně jako klíčový pracovník s klientkou řešíš?
  
3. Otázky zaměřené na rozdíl mezi klíčovým pracovníkem a ostatními pracovníky v přímé péči
  - 3.1. Jaký je rozdíl mezi klíčovým a sociálním pracovníkem?
  - 3.2. Jaký je rozdíl mezi klíčovým pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách?
  - 3.3. V čem se liší náplň práce klíčového pracovníka a ostatních pracovníků v přímé péči?
  
4. Otázky zaměřené na srozumitelnost role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku
  - 4.1. Je pro tebe role klíčového pracovníka srozumitelná?
  - 4.2. Přejde ti role klíčového pracovníka srozumitelná pro klientky?
  - 4.3. Mění se role klíčového pracovníka v průběhu let?
  - 4.4. Obešel by se Azylový dům v Blansku bez role klíčového pracovníka?

## **Příloha č. 2**

### **Otázky pro klientky Azylového domu v Blansku**

1. Máte nějakou zkušenost s jinou sociální službou?
  - 1.1. Setkala jste se už někdy s rolí klíčového pracovníka?
2. Otázky zaměřené na roli klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku
  - 2.1. Víte, kdo je Vaše klíčová pracovnice?
  - 2.2. Co nejčastěji řešíte se svou klíčovou pracovnicí?
3. Otázky zaměřené na rozdíl mezi klíčovým pracovníkem a ostatními pracovníky v přímé péči
  - 3.1. Víte, kdo je v Azylovém domě sociální pracovník?
  - 3.2. Co nejčastěji řešíte se sociálním pracovníkem?
  - 3.3. Jaký je tedy rozdíl mezi klíčovým a sociálním pracovníkem?
  - 3.4. Jaký je rozdíl mezi klíčovým pracovníkem a ostatními pracovníci, které mají momentálně službu?
  - 3.5. Kdyby Vám klíčový pracovník nevyhovoval, žádala byste o jeho změnu?
4. Otázky zaměřené na srozumitelnost role klíčového pracovníka v Azylovém domě v Blansku
  - 4.1. Je pro Vás role klíčového pracovníka srozumitelná?
  - 4.2. Přejde Vám důležité mít svého klíčového pracovníka?