

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Spokojenost klientů se službami azylového domu

Bakalářská práce

Autor: Dana Prokopová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Forma studia: prezenční

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor: Dana Prokopová

Studium: U1519

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Název bakalářské práce: **Spokojenost klientů se službami azylového domu**

Název bakalářské práce AJ: The Clients satisfaction in shelter home

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem práce bude zjistit spokojenost klientů se službami azylového domu prostřednictvím kvalitativního rozhovoru.

BAUMRUKOVÁ, Pavla. Obce, města, regiony a sociální služby. Praha: Sociopress, 1997. Výroční zpráva za rok .. Hradec Králové: Oblastní charita Hradec Králové, 2008. MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Oponent: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 27.4.2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 13. 4. 2018

Dana Prokopová

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala za odborné vedení mé práce, cenné rady a připomínky Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D.. Dále děkuji Zdeně Koutníkové, vedoucí Azylového domu pro matky s dětmi, za umožnění výzkumu. Díky patří i uživatelkám azylového domu za jejich důvěru a věnovaný čas. Také bych chtěla poděkovat své rodině a přátelům za jejich podporu.

Dana Prokopová

Anotace

PROKOPOVÁ, Dana. Spokojenost klientů se službami azylového domu. Hradec Králové, 2018. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Bakalářská práce se zaměřuje na azylové domy. Teoretická část definuje azylové domy, popisuje jejich ukotvení v zákoně. Jako konkrétní příklad azylového domu je v práci uveden Azylový dům pro matky s dětmi v Hradci Králové, u kterého jsem vymezila cílovou skupinu, poslání, poskytované služby a jeho pracovníky.

Cílem praktické části bylo za pomoci rozhovorů zjistit v tomto azylovém domě, jak jsou klienti spokojeni s poskytovanými službami.

Klíčová slova: azylový dům, poskytované služby, sociální pracovník, Domov pro matky s dětmi.

Annotation

PROKOPOVÁ, Dana. The Clients satisfaction in shelter home. Hradec Králové, 2018. Bachelor Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Thesis Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

The bachelor thesis focuses on asylum houses. The theoretical part defines asylum houses, describes their anchoring in the law. The Asylum House for Mothers with Children in Hradec Králové, where I defined the target group, the mission, the provided services and its staff, is mentioned as an example of an asylum house. The aim of the practical part led as interviews, is to find out in this particular asylum house, how clients are satisfied with the services provided.

Key words: asylum home, provided services, social worker, House for mothers with children.

Obsah

Úvod	9
1. Azylové domy	11
1.1 Definice azylového domu	11
1.2 Národní a mezinárodní organizace	12
1.3 Právní vymezení	13
1.3.1 Zákon o sociálních službách	13
1.3.2 Vyhláška č. 505/2006 Sb.	14
1.3.3 Standardy kvality sociálních služeb	14
2. Sociální pracovník v azylovém domě.....	16
2.1 Předpoklady k výkonu povolání	16
2.2 Profesní etika	17
2.3 Individuální plánování	18
3. Domov pro matky s dětmi	20
3.1 Poslání.....	20
3.2 Cíle.....	21
3.3 Cílová skupina	21
3.4 Obtížná životní situace.....	22
3.5 Poskytované služby.....	24
3.5.1 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.....	24
3.5.2 Poskytnutí ubytování.....	24
3.5.3 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	25
3.6 Pracovníci	25
3.6.1 Pedagogický pracovník	25
3.6.2 Sociální pracovník.....	26

3.6.3	Pracovníci v sociálních službách	27
4.	Výzkumné šetření	28
4.1	Cíle výzkumu	28
4.2	Výzkumná strategie	30
4.3	Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek	30
4.4	Výzkumný vzorek	34
4.5	Průběh výzkumu	35
4.6	Způsob zpracování získaných údajů	36
4.7	Etická a jiná rizika výzkumu	36
5.	Výsledky výzkumu	38
5.1	Vyhodnocení dílčího cíle č. 1	38
5.2	Vyhodnocení dílčího cíle č. 2	39
5.3	Vyhodnocení dílčího cíle č. 3	42
5.4	Shrnutí výzkumné části	45
	Závěr a diskuze	48
	Seznam použitých zkratk	50
	Seznam obrázků, tabulek	51
	Seznam použitých zdrojů	52
	Seznam příloh	55

Úvod

Rodina je první skupina, se kterou se člověk ve svém dětství setkává. V rodině se jedinec učí navazovat první vztahy, ať už vůči svým rodičům nebo ke svým sourozencům. Členové rodiny by si měli vzájemně pomáhat, respektovat se a důvěřovat si. Rodina také plní vůči svým členům určité funkce, například dodává pocit bezpečí a vzájemné podpory, dochází v ní k výchově dětí, ekonomicky zabezpečuje své členy a vytváří pro ně domov.

Bohužel jsou i rodiny, kde tyto funkce nejsou naplněny a které se musí potýkat s nejrůznějšími problémy jako je alkoholismus, gamblerství, domácí násilí, zadlužení a další. Pokud jsou tyto problémy opakované a člověk už využil veškeré mechanismy pro jejich odstranění, dostane se až na samotné dno. Tehdy může přijít o práci, společenské postavení, rodinu nebo i domov. V těchto případech je potřeba poskytnout pomocnou ruku a pomoci těmto lidem k návratu do společnosti. Jednu z forem pomoci tvoří azylové domy, které poskytují ubytování lidem v nepříznivé životní situaci, kteří by bez zajištění náhradního ubytování nebyli schopni vychovávat své děti.

Azylové domy poskytují službu dvacet čtyři hodin denně. Jejich cílovou skupinou mohou být muži, matky s dětmi anebo i celé rodina. Služby, které poskytují jsou vymezené v zákoně a jejich cílem je navrátit jedince, popřípadě rodinu zpět do společnosti. Pokud se jedná o nezletilé děti, mají azylové domy za cíl jejich ochranu. V Hradci Králové se nacházejí dva azylové domy. První se nazývá Dům Matky Terezy, který poskytuje ubytování mužům bez domova a Domov pro matky s dětmi, který se zaměřuje na pomoc matkám nebo otcům s dětmi, kteří se ocitli bez přístřeší.

Téma své bakalářské práce jsem zvolila proto, že mě problematika azylových domů zajímá. Myslím si, že do složité situace, kterou nemůže člověk zvládnout sám se může dostat každý. Je potřeba vědět kam se obrátit a být si jistý, že se vám tam dostane skutečné pomoci. Zajímal mě pohled klientů na zázemí azylového domu a na pracovníky, se kterými jsou v neustálém kontaktu. Klíčovou roli při pomoci klientům pak má sociální pracovník, který se snaží o začlenění klientů zpět do společnosti.

Teoretická část mé bakalářské práce je proto rozdělena do tří kapitol. První kapitola se zabývá definicí azylových domů, aby bylo zřejmé, o jaké zařízení se jedná.

Dále pak organizacemi, které sdružují azylové domy a pomáhají tak s předáváním informací mezi jednotlivými zařízeními a jejich rozvojem. Další bodem bakalářské práce je právní vymezení, podle kterého se musejí azylové domy řídit. Kapitulu číslo dvě jsem věnovala sociálním pracovníkům, kteří poskytují poradenství a vytvářejí individuální plány klientů. Pozornost je zaměřena na předpoklady, které jsou pro výkon profese nezbytné, dále pak na profesní etiku. Poslední bod ve druhé kapitole tvoří individuální plánování, které je klíčovým nástrojem sociálního pracovníka. Poslední kapitola je věnována konkrétnímu azylovému domu, a to Domovu pro matky s dětmi, ve kterém probíhalo výzkumné šetření.

Hlavním cílem práce je zjistit, jak jsou klienti spokojeni se službami azylového domu. Aby došlo k naplnění hlavního cíle byly zvoleny dílčí cíle práce. Jako výzkumnou metodu jsem zvolila kvalitativní rozhovor, protože je možné dle potřeby otázky dovysvětlit nebo na základě klientovi reakce odpověď vynechat. Praktické části se věnují kapitoly číslo čtyři a pět.

Kapitola číslo čtyři je věnována výzkumnému šetření. Jsou zde vypsány dílčí cíle, které byly transformovány do tazatelských otázek. Dále jsou uvedeny výzkumné strategie, průběh výzkumu, způsob, jakým byla získaná data zpracována a také rizika, se kterými jsem se při výzkumu setkala. Poslední kapitola bakalářské práce je zaměřena na výsledky výzkumného šetření.

Doufám, že tato práce objasní, co azylové domy dělají, že se nejedná o ubytovnu, ale o pobytovou službu, ve které je klientům poskytováno poradenství, které se týká například domácího násilí, dluhové problematiky, ale také oblasti výchovy dětí a samozřejmě návazného bydlení. Dále jsem chtěla poukázat na to, jak vnímají tuto službu právě lidé, pro které je určena. Tedy jak vnímají zázemí azylového domu a pracovníky, se kterými se v zařízení setkávají.

1. Azylové domy

Azylové domy stejně jako noclehárny, domovy napůl cesty, chráněné byty, krizová lůžka a samozřejmě azylové domy samostatně, řadíme mezi zařízení azylové péče. Potřeba azylové péče v České republice je vysoká. Jedná se o činnost s krátkou historií, která je vykonávána v oblasti sociálních služeb.

V rámci azylové péče jsou poskytovány specifické služby, které odpovídají na jedinečné lidské osudy, na specifické vlastnosti lidí, ale také na jejich životní názory a mravní normy. Právě díky těmto příčinám se lidé ocitli v takovém stavu, že nejsou schopni vlastními silami se navrátit zpět do běžného života. To způsobuje, že dochází k vyloučení těchto lidí z běžné společnosti a oni se nemohou podílet na hospodářském, kulturním a společenském životě a nemohu ani uplatňovat svá práva. (Baumruková, 1997, s. 115-116)

1.1 Definice azylového domu

Základní definici nalezneme v zákoně č. 108/2006 Sb., §57, o sociálních službách: „*Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.*“

Další vymezení azylových domů uvádí Matoušek ve Slovníku sociální práce: „*Ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientů, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti.*“ V současnosti jsou nejčastějšími zřizovateli azylových domů církve, zřídka se jedná o nestátní organizace, obce či státní orgány. Problém, který v České republice přebývá je v nedostatku sociálních bytů, tedy bytů s regulovaným nájmem. (Matoušek, 2008, s. 30)

Azylové domy můžeme také vytyčit jako zařízení určená k přechodnému, ale déletrvajícimu pobytu pro osoby, které se ocitli bez přístřeší. U klientů se očekává, že se budou podílet na chodu domova, a že se budou zajímat o sociální programy, ve kterých si mohou zlepšit sociální dovednosti, prohloubit vzdělání nebo zvýšit kvalifikaci. (Baumruková, 1997, s. 119)

Kozlová (2005, s. 30–31) azylové domy vymezuje jako: „...*komplex služeb, jejich cílem je pomoci člověku samostatně řešit obtížnou sociální situaci a stát se nezávislým na systému sociální pomoci nebo tuto závislost minimalizovat.*“ Dále uvádí, že jsou tyto zařízení zaměřená pro osoby v nepříznivé sociální situaci a to proto, že ztratili bydlení a svými silami tuto vzniklou situaci nejsou schopni řešit. Podle jejího názoru převládají dva typy azylových domů – domy pro rodiče s dětmi a domy pro občany společensky nepřizpůsobivé.

Definice o azylových domech je velké množství. Dle mého názoru, lze azylové domy nejlépe definovat jako pobytovou službu, která je určena osobám, které z nějakého důvodu přišly o bydlení anebo nemohou v dosavadním bydlení zůstat. V rámci této pobytové služby je s nimi pracováno, aby tuto situaci překonali a byli vybaveni prostředky, které by zabránily jejímu opakování nebo aby ji zvládli vlastními silami.

1.2 Národní a mezinárodní organizace

Důležitým pojmem z oblasti azylové péče je Sdružení azylových domů v České republice (SAD). Jedná se o národní organizaci, která se primárně zaměřuje na podporu služeb sociální prevence. Jejím posláním je vytvářet prostředí s odbornou péčí pro osoby v nouzi, ale i organizace, které se zaobírají osobami bez přístřeší nebo těmi, kteří jsou ztrátou bydlení ohroženi. Mezi cíle tohoto sdružení patří vytvoření kooperující sítě služeb, které pomáhají lidem v krizových situacích. Dále se pak jedná o spolupráci mezi organizacemi, jejichž posláním je hájit zájmy klientů a pomoc při řešení problémů lidí bez domova. Dalším cílem je vytvářet poradenské, vzdělávací a informační aktivity určené jejich členům.

SAD vydalo východiska na základě, kterých byly činnosti azylových domů rozděleny do tří kategorií. První z nich se nazývá sociální práce v rámci této skupiny by měla být poskytována právní pomoc, dále sem patří zajištění vhodného zázemí pro klienta nebo také zdravotní zabezpečení. Druhá kategorie pomáhá v oblasti hledání zaměstnání, sepisování pracovních smluv a při komunikaci se zaměstnavatelem. Poslední skupina se zabývá vzdělávacími činnostmi, které jsou dobrovolné a pracovníci

v případě zájmů poskytnou klientům dostatečné informace. To znamená, že záleží jen na klientovi, zda si bude chtít například dokončit vzdělání či se přihlásit na rekvalifikační kurz. (Baumruková, 1997, s. 118)

Významnou mezinárodní organizací je Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci (FEANTSA), která byla založena v roce 1989. Jejím cílem je propojovat služby, které se zaměřují na problematiku bezdomovectví a jejím konečným ideálem je ukončení bezdomovectví v Evropě. FEANTSA například provádí výzkumy, které mají za cíl zvýšit povědomí o bezdomovectví, o jeho rozsahu a příčinách. Také se zaměřuje na výměnu zkušeností, informací a postupů právě mezi členskými organizacemi, do kterých spadá i Sdružená azylových domů v ČR. Tyto a další kroky mají tedy za cíl bezdomovectví ukončit.

Obě tyto organizace propojují síť azylových domů. Pomáhají pracovníkům s předáváním informací a zkušeností, i s jejich dalším vzděláváním.

1.3 Právní vymezení

Azylové domy se při poskytování svých služeb musí řídit mnoha zákony. Stěžejním zákonem, který vymezuje činnost sociálních služeb, a tedy i azylových domů je zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Nesmíme ani opomenout vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

1.3.1 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách byl přijat v roce 2006 a vznikl, aby zohlednil dva hlavní cíle. Prvním z nich je zabezpečení sociální péče všem, kteří ji nevyhnutelně potřebují. Druhým cílem je učinit nápravu právních vztahů, a to mezi státem, těmi, kdo službu poskytují, a jejich uživateli. (Čámský, 2011, s. 16)

Činnosti, které azylové domy poskytují, jsou vymezeny v §57 a řadí se do služeb sociální prevence: „*Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.*“ Zákon dále stanovuje základní činnosti. Mezi ně řadíme: „*poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*

poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (Zákon č. 108/2006 Sb. §57 odst. 2)

Kromě základních činností, které jsou ze zákona povinné a jsou vypsané v §35, mohou zařízení vykonávat také fakultativní činnosti (§77). Tyto činnosti si zvolí a hradí sám klient z nabídky daného zařízení, pokud tyto aktivity nabízí. Mezi ně se například řadí úhrada za provoz pračky a sušičky, nebo poplatek za použití počítače (internetu) a telefonu. (Sokol, 2008, s. 97)

1.3.2 Vyhláška č. 505/2006 Sb.

Stejně jako zákon o sociální službách i vyhláška č. 505/2006 Sb. byla přijata v roce 2006 a vydalo jí Ministerstvo práce a sociálních věcí. Touto vyhláškou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. Celkově se skládá z devíti částí a na rozsah základních činností, které u jednotlivých zařízeních vyplývají ze zákona, se zaměřuje ve druhé části.

Azylové domy nalezneme v §22, kde jsou podrobně popsány základní činnosti, které azylové domy poskytují. Druhý bod tohoto paragrafu je zaměřen na úhradu za poskytované služby. V případě, že azylový dům zajišťuje stravu po celý den platí klient 170 Kč, pokud je poskytnut pouze oběd výše je stanovena na 75 Kč. Úhrada za ubytování je rozdělena podle osob. Jedná-li se o jednotlivce, pak cena činí 130 Kč za den, jestliže se ale jedná o rodinu, ve které je nezletilé dítě pak cena za dospělou osobu je 100 Kč a za dítě 70 Kč. (Vyhláška č. 505/2006 Sb. §22 odst. 2)

1.3.3 Standardy kvality sociálních služeb

Matoušek (2008, s. 213) standardy kvality sociálních služeb popisuje jako: *„Soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby. V ideálním případě se procesu vytváření s. k. s. účastní poskytovatelé služeb, nezávislí experti a uživatelé služeb.*“ Dále uvádí, že stanovená kritéria mohou být obsažena například v zákoně, odvozena z norem nebo v interní předpisech zřizovatele sociální služby.

Jedná se o měřitelná a ověřitelná kritéria, která platí pro všechny typy sociálních služeb. Poskytovatelé těchto služeb si musí některá pravidla formulovat podle standardů kvality, jedná se například o poslání a cíle organizace nebo o postupy kvůli stížnostem.

Standardy se dělí na tři základní části. První z nich je procedurální, kam se řadí, jakým způsobem je služba poskytována, jaké má cíle, jak probíhá jednání s potenciálním klientem nebo jakým způsobem se vede dokumentace. Druhá část se nazývá personální. Sem spadá zajištění ze strany zaměstnanců a jejich profesní rozvoj. Poslední je označována jako provozní část a patří sem dostupnost dané služby, jak je veřejnost informovaná o službě a jaké je její prostředí. (Bednář, 2014, s. 5-8)

Inspekce kvality na základě stanovených standardů hodnotí, zda nedochází k porušení zákona nebo dalších platných předpisů ze strany poskytovatelů sociálních služeb. Pokud je zjištěno, že dochází k nedodržení podmínek, hrozí až odebrání registrace, což by znamenalo ukončení činnosti. Je potřeba si uvědomit, že standardy kvality nejsou pouze nástrojem kontroly, ale jsou také důležité pro získávání informací, jak sociální služby vykonávat, aby činnost organizací byla kvalitní a aby byli dostatečně respektováni uživatelé služby. (Čámský, 2015, s. 24–25)

V první kapitole jsou vybrané definice azylového domu. Dále se kapitola zaměřuje na organizace, které se podílejí na činnostech azylových domů u nás i na mezinárodní úrovni. Další bodem je právní vymezení, kterým se sociální služby musí řídit.

2. Sociální pracovník v azylovém domě

V Slovníku sociální práce je sociální pracovník popsán jako: „*Pracovník vykonávající sociální šetření, zabezpečující sociální agendy včetně řešení sociálně-právních problémů, poskytující sociální poradenství, provádějící analytickou a koncepční činnost v sociální oblasti...*“ (Matoušek, 2008, s. 201)

Je potřeba si uvědomit, že sociální pracovník přímo poskytuje sociální služby. Mezi jeho úkoly patří danou službu koordinovat, vyhledávat potencionální klienty, dále to pak může být plánování služby nebo její hodnocení. Je důležité, že zákon přímo uvádí předpoklady pro toto povolání a díky tomu dochází k udržení kvalitních sociálních pracovníků. (Koldinská in Matoušek, 2011, s. 47–48)

2.1 Předpoklady k výkonu povolání

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách §110 musí být sociální pracovník kromě odborné způsobilosti, svéprávný, bezúhonný a zdravotně způsobilý. Odbornou způsobilost lze získat absolvováním vyššího odborného vzdělání nebo vysokoškolského vzdělání, a to v oborech nebo programech, které se například zaměřují na sociální práci, sociální pedagogiku, charitní a sociální činnost.

Jak uvádí Tomeš, sociální pracovník má mít přehled z oblasti psychologie, sociologie, práva a sociální politiky. Na základě těchto znalostí, které získal svou odborností je schopen určit potřeby konkrétního člověka a na základě této diagnostiky ho odkázat k příslušným institucím či odborníkům. (Tomeš in Matoušek, 2007, s. 180)

Kromě získané odbornosti musí mít sociální pracovník určité dovednosti. Mezi základní dovednost patří komunikace, která je potřebná v každé fázi práce s klientem. Do komunikace se dle Matouška řadí i zúčastněné naslouchání, jehož cílem je ukázat klientovi, že jeho vyprávění o problému rozumíme. Dalším bodem je důvěryhodnost sociálního pracovníka. Je potřeba, aby klient vnímal pracovníka jako upřímného člověka, který jedná v jeho prospěch. Důvěryhodnost může pracovník získat, ale i ztratit, na základě pověsti nebo svého chování. Důležité také je, aby chtěl sociální

pracovník i po dosažení vzdělání dále rozvíjet své znalosti, tedy aby stále hledal nové postupy a techniky a četl odbornou literaturu. (Matoušek, Hartl in Matoušek, 2013, s. 50–52)

Arnoldová (2004, s. 100–101) popsala okruh činností, které mohou sociální pracovníci vykonávat, například, že mohou poskytovat sociálně – právní poradenství rodinám nebo jednotlivcům, aby se orientovali se svých legislativní možnostech. Pak také vytvářejí takové podmínky, aby omezili vznik sociálních problémů nebo jejich zhoršení. Někteří sociální pracovníci také vyhodnocují službu, tedy provádějí výzkum, aby zjistili, jaké je její účinnost. Přesto, že tato kniha vnikla před zákonem o sociálních službách tyto činnosti jsou i nyní aktuální.

2.2 Profesní etika

Společnost sociální pracovníků České republiky vydala v roce 1995 Etický kodex pro sociální pracovníky České republiky. I přes „stáří“ etického kodexu stále chybí systém, který by dohlížel na jeho dodržování. Tato společnost je dobrovolnou organizací, která sdružuje sociální pracovníky. Podílí se na zvyšování úrovně sociální práce, rozšiřuje její nové poznatky a umožňuje další vzdělávání sociálních pracovníků.

Profesní etiku lze definovat obecně jako: *„pravidla pro chování příslušníka určité profese zahrnující jeho práva a povinnosti, pravidla pro vztah ke klientovi a jeho rodině a vztah ke kolegům.“* (Hartl, Hartlová, 2000, s. 144)

Etika sociální práce je dle Matouška (2008, s. 55–56): *„Soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat.“* Tato pravidla mají za cíl upevňovat takové chování, které je vyžadované.

Jak uvádí Úlehla *„Etiku práce není možné vymezit nějakým kodexem.“* Nepopírá potřebnost kodexů, ale podotýká, že jsou významné spíše při prvním setkání a v situaci, kdy dochází k seznámení s problémem etického hodnocení práce. Je potřeba si uvědomit, že přístup sociálního pracovníka je ovlivňován jeho postojem k životu a také k lidem. Každý pracovník si musí uvědomit jako ho tyto názory mohou ovlivnit a počítat s tím. (Úlehla, 2005, s. 113–115)

2.3 Individuální plánování

Součástí vyhlášky č. 505/ 2006 Sb. je příloha č. 2, ve které je popsán standard číslo 5 o individuálním plánování včetně jeho kritérií, která musí být naplněna. Kritéria jsou následující: „*a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda naplňovány její osobní cíle.

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.“

Bednář ve své knize uvádí, že: „*Služby je potřeba poskytovat na základě individuálně určených potřeb, přání a schopností, které jsou zachyceny procesem zvaným individuální plánování.*“ Je zřejmé, že individuální plánování má důležitou roli v sociálních službách a nejen tam. Jeho cílem je pomoci lidem žít takovým stylem života, který je v dané společnosti vnímán jako běžný tak, aby byli součástí této společnosti. Úkolem sociálního pracovníka spolu je s klientem stanovit cíle, na které se zaměří a také určit jaké vhodné postupy a metody budou zvoleny pro jeho dosažení. (Bednář, 2014, s.32–33)

V rámci individuálního plánu se stanovuje klientovi osobní cíl „*...je v kontextu sociálních služeb to, čeho může uživatel dosáhnout právě využíváním sociální služby.*“ Osobní cíl musí splňovat určité body, aby ho klient vnímal jako podstatný. Cíl musí být například pro klienta významný, aby si uvědomoval jeho přínos, když jej naplní. Dále by měl být cíl malý, aby mohl být splněn v krátké době. Musí také být přesně určený,

tedy konkrétní. Důležitým aspektem také je, aby byl realistický a mohlo k jeho naplnění skutečně dojít. Přes tyto a další body musí dosažení cíle stát klienta určité úsilí, aby si uvědomil, co vše je potřeba k jeho naplnění udělat. (Čermáková, Johnová 2002, s. 32–33)

Individuální plánování má důležitý význam jak pro klienta, tak i pro pracovníka. Klientovi dává pocit, že je rovnocenným partnerem pro pracovníka, může dle vlastního uvážení rozhodnout, zda mu daná služba pomáhá s jeho problémy. Také si je více vědom svých práv a povinností, dále je více aktivní a stává se spoluodpovědným za dosažení stanovených cílů. Pro pracovníka tento plán znamená větší bezpečí, protože přesně ví, na čem se s klientem domluvili, také je pro něj určitou kontrolou toho, zda je služba účelně využívána. Pokud se pracuje v týmu, tak každý spolupracovník ví, co klient od služby očekává a na čem je potřeba s ním pracovat. (Hauke, 2011, s.17–18)

Druhá kapitola se zabývá sociálním pracovníkem a jeho předpoklady k výkonu profese. Dále je zde popsána profesní etika, která je důležitá nejen v sociálních službách. Poslední podkapitola je věnována individuálnímu plánování, které je klíčovým nástrojem při práci s klientem.

3. Domov pro matky s dětmi

Domov pro matky s dětmi je azylový dům, který se nachází v okrajové části Hradce Králové. V blízkosti zařízení se nachází zastávka městské hromadné dopravy. Poblíž se také vyskytuje nákupní středisko, pošta, mateřská a základní škola a lékař.

Tento azylový dům spadá pod Oblastní charitu v Hradci Králové. Zařízení bylo otevřeno 19. března 2002 a v současné době je zde ředitelkou paní Zdena Koutníková. Kapacita domu je 64 lůžek a k zařízení patří ještě dva samostatné byty. Provoz probíhá nepřetržitě, tedy 24 hodin denně, včetně víkendů a svátků.

V roce 2016 byla tato služba poskytnuta 60 dospělým osobám, z toho 2 mužům a 101 dětem. Průměrná délka pobytu v roce 2016 byla 123 dní. (Zíková, 2006, s. 14–15)

3.1 Poslání

Funkcí této organizace je prostřednictvím pobytové služby, pomáhat těhotným ženám, matkám nebo otcům s dětmi a vypořádat se s jejich obtížnou životní situací související se ztrátou bydlení, neboť tito lidé ji nejsou schopni řešit vlastními silami. Tato činnost má souběžně i preventivní účinek, protože zabraňuje sociálnímu vyloučení u ohrožených rodin. (Zíková, 2006, s. 14–15)

Dalším jejím posláním je rozvoj schopností klientů, které jsou využívány v běžném životě. Základem je poučit klienta, jak správně hospodařit a nakládat s financemi, či na co se zaměřit při hledání vhodného bydlení.

Obtížnou sociální situací dle Matouška chápeme nepříznivý stav či souhrn nepříznivých podmínek a okolností, které se týkají určité osoby nebo skupiny osob. Můžeme se také setkat s rozlišením na dvě kategorie, a to na hmotnou nouzi a sociální nouzi. V praxi se tyto dvě skupiny navzájem překrývají, ale vytvářejí různé druhy nároků na pomoc ze strany státu. (Matoušek, 2008, s. 123)

3.2 Cíle

Hlavním cílem Domova pro matky s dětmi je poskytnout matkám či otcům bezpečné prostředí a pomoci jim k návratu do běžného života nebo k odchodu do odpovídající návazné instituce.

Pracovníci se snaží klientům pomoci při vedení domácnosti, s péčí o děti včetně jejich všestranného rozvoje, podporují klienta při jeho osobním rozvoji a snaží se v případě jeho zájmu, aby navázal kontakt se svou rodinou anebo se svými přáteli. Prostřednictvím těchto dílčích cílů dochází k naplnění cíle hlavního. (Oblastní charita Hradec Králové, 2018)

3.3 Cílová skupina

Hlavní cílovou skupinou tohoto azylového domu jsou matky nebo otcové s dětmi, kteří ztratili bydlení, většinou z důvodu zadlužení. Další příčinou jsou nevyhovující podmínky pro výchovu dětí nebo se také jedná o oběti domácí násilí. Služba je také poskytována zletilým těhotným ženám a osobám, které mají svěřené děti do vlastní péče.

Prioritně je péče určena pro občany z Hradce Králové a Královéhradeckého kraje. Pokud je kapacita zařízení dostačující, jsou přijímáni i obyvatelé z jiných částí České Republiky.

Každý zájemce o službu musí vyplnit žádost o umístění, která je dostupná na internetu anebo ji obdrží přímo v azylovém domě, kde ji zájemci pomůže vyplnit sociální pracovnice. K žádosti je potřeba doložit posudek o zdravotním stavu. Tyto se vyhodnocují každé dva týdny, a tak vyřadí ze seznamu ty, kteří našli vhodné bydlení nebo jim byla poskytnutá jiná služba.

Službu není možné poskytnout zájemcům, kteří nepatří do cílové skupiny nebo vzhledem k naplnění kapacity zařízení. Dále nemůže být poskytnuta lidem, jejichž zdravotní stav vyžaduje ústavní či zdravotnickou péči a lidem, kteří trpí akutní infekční

nemoci nebo duševní poruchou, díky které by došlo k narušení skupinového soužití. (Oblastní charita Hradec Králové, 2018)

3.4 Obtížná životní situace

Do obtížné životní situace se mohou ženy (nebo muži) s dětmi dostat z důvodů chudoby, závislosti, rozpadu manželství či partnerství nebo poté co se stali oběťmi domácího násilí. Všechny tyto příčiny mohou způsobit, že se rodič s dětmi ocitne v azylovém domě, aby svou situaci mohl vyřešit.

Zdrojem chudoby je dle Marouška (2008, s. 75) buď nízký příjem ze zaměstnání nebo nezaměstnanost. Vedle příjmů můžeme chudobu vymezit i na základě toho, jak jsou lidem dostupné veřejné služby, jako například zdravotnictví nebo školství a také jaký je jejich stav výživy. Ztráta zaměstnání úzce s chudobou souvisí. Nejvíce jsou nezaměstnaností ohroženi lidé, kteří mají nízkou nebo žádnou kvalifikaci, dále pak starší lidé, osoby znevýhodněné nebo ženy, protože se u nich předpokládá, že budou chtít založit rodinu a stává se, že zaměstnavatelé upřednostňují mužskou pracovní sílu. Ztráta zaměstnání zasahuje celou rodinu, protože znamená pro členy stres a rodina musí omezit své materiální potřeby. Často dochází ke změně rolí. Například otec, který byl doposud vnímán jako živitel rodiny, a tudíž měl v rodině dominantní roli, může v důsledku ztráty zaměstnání o tuto roli přijít. (Matoušek, 2005, s. 301–308)

Největší společenské škody ze závislostí způsobuje závislost na alkoholu. Pokud pije žena, ohrožuje tím rodinu více, než pokud pije muž. Je to z toho důvodu, že muži se se závislostí svých partnerek mnohem hůře vypořádávají. Vzniká také mnohem větší pravděpodobnost, že požádají o rozvod. Pokud je muž závislý na alkoholu, tak jeho manželka či partnerka se daleko více snaží jeho „pití“ skrýt před veřejností, dětmi, také omlouvá jeho prohřešky a často i platí dluhy.

Další závislostí, která ohrožuje rodinné fungování, je závislost na drogách. Může se týkat jednoho z rodičů anebo samotných dětí, a v případě odhalení je potřeba vyhledat pomoc odborníků, protože není možné ji vyléčit jen v rámci rodiny. Dobré rodinné zázemí je pro léčbu samozřejmě potřebné a klíčové. Pokud toto zázemí chybí, tak terapeut podporuje odpoutání od rodiny a snaží se, aby jedinec našel svou vlastní

identitu a nové fungující vztahy. Když zmiňujeme závislosti nesmíme opomenout ani patologické hráčství neboli gamblerství. Hráčství je ze začátku nenápadné a nikdo z rodiny netuší, že některý její člen může mít takovýto problém. Až za určitou dobu hráč své tajemství ukáže a odhalí před rodinou, jak moc je zadlužený. Rodina tedy zmobilizuje veškeré své síly, aby dluhy zaplatila, ale bohužel gambler v hraní pokračuje i nadále. Nakonec rodina vyčerpá veškeré své prostředky a už není v jejích silách dál dluhy splácet. I u této závislosti je potřeba obrátit se na odborníky. (Matoušek, 2003, s. 129–132)

Osamělý rodič jen ten, který se sám stará o své děti bez pomoci partnera. Nejčastějším důvodem, proč se někdo stane osamělým rodičem, je rozvod nebo rozchod. Matky nebo otcové, kteří se starají o děti bez pomoci druhého partnera, jsou odkázáni jen na své prostředky, proto často vyhledávají institucionální pomoc, která by měla být komplexní (bytová, finanční, psychologická). Rodiče samoživitelé jsou často ve špatné finanční situaci, z tohoto důvodu je pro ně obtížné sehnat zaměstnání a mnohdy jejich bývalý manžel nebo partner na děti neplatí výživné. Proto jsou odkázáni jen na pomoc státu, a to formou sociálních dávek. Nedostatečný zdroj financí pak souvisí i s nevyhovujícími bytovými podmínkami. Aby nedošlo k odebrání dětí, obrací se na pomoc azylového domu. (Matoušek, 2003, s. 127–129)

Závislost, stejně jako nezaměstnanost nebo nízký příjem, mohou způsobit zadlužení rodiny, samoživitelky či samoživitele. Zadlužení může následně vyústit až ke ztrátě bydlení. Pokud nemůže „střechu nad hlavou“ rodině poskytnou nejbližší okolí (rodiny, přátelé), jsou lidé nuceni obrátit se na sociální služby.

Domácí násilí je dalším důvodem proč lidé vyhledávají institucionální pomoc. Dle Matouška (2008, s.50–51) „*Násilné chování mezi dospělými členy existující (popř. bývalé) domácnosti nebo mezi osobami, které mají společné děti.*“ Oběťmi domácího násilí se častěji stávají ženy. Často dochází k tomu, že jejich partneři nad nimi chtějí získat kontrolu pomocí uplatnění práv na dítě. Tyto práva jsou často zneužívána z toho důvodu, aby muž získal nad ženou kontrolu. (Čírtková, 2008, s. 45–46) Azylové domy poskytují ženám s dětmi bezpečné místo, ve kterém se mohou v anonymitě vypořádat s domácím násilím, učinit kroky k jeho zamezení a nalezení vhodného místa pro ně i jejich děti.

3.5 Poskytované služby

Jak již bylo zmíněno v podkapitole 1.3, činnosti, které azylové domy poskytují, jsou vymezeny v §57 v zákoně o sociálních službách a řadí se do služeb sociální prevence. Mezi základní činnosti spadá poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Podrobněji jsou tyto úkony definovány podle §22 vyhlášky 505/2006 Sb.

3.5.1 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Domov pro matky s dětmi tuto činnost zajišťuje tím, že vytváří podmínky pro samostatnou přípravu nebo pomáhá s přípravou stravy.

Ke každé ubytovací jednotce je k dispozici kuchyňka. Ta je vybavena kuchyňskou linkou, sporákem a ledničkou. Každá klientka dostane při nástupu do zařízení nádobí, které jí je po dobu ubytování zapůjčeno.

Služba poskytuje svým klientům potraviny, které pocházejí buď z potravinové banky nebo přímo od dárců. Potravinové balíčky putují hned ke klientkám, jelikož se často jedná o výrobky, kterým buď skončilo datum minimální spotřeby nebo mají poškozený obal a musí být hned zužitkovány. Potraviny, které je možné ještě nějakou dobu uchovat, jsou pracovníky evidovány a ukládány ve skladu, ze kterého jsou poskytovány v případě nouze klientkám.

Zaměstnanci azylového domu poskytují pomoc při přípravě stravy prostřednictvím klubu vaření nebo dávají poradenství nastávajícím maminkám, které si neví rady s tím, co vařit pro sebe a dítě. (Oblastní charita Hradec Králové, 2018)

3.5.2 Poskytnutí ubytování

Dle §22 vyhlášky 505/2006 Sb. pobyt v azylovém domě nepřevyšuje zpravidla dobu jednoho roku, klientům umožňuje celkovou hygienu těla, vytváří podmínky pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního a ložního prádla, popřípadě jeho výměnu.

Kromě kuchyňky, patří k ubytovací jednotce také koupelna. Ta je vybavena toaletou, umyvadlem a vanou, popřípadě sprchovým koutem. Ve společných prostorách zařízení se nacházejí pračky a sušička, které mohou klienti během dne využít po domluvě se zaměstnancem a uhrazení poplatku.

Zaměstnanci poskytují čisticí prostředky, které jsou využívány na úklid vlastních i společných prostor. Každý klient či klientka je dle rozpisu povinná postarat se o pořádek přidělené části zařízení. (Oblastní charita Hradec Králové, 2018)

3.5.3 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Kromě pomoci při vyřizování běžných věcí, které vyplývají z individuálního plánu klientů, pomáhají pracovníci klientům se začleněním do běžného života. Mimo to poskytují poradenství v oblasti státní sociální podpory, protože se často stává, že klienti nevědí, o jaké dávky mají ze zákona nárok žádat a také to, kde a jak si o ně zažádat.

Pracovníci se také snaží, aby docházelo k upevňování kontaktu s rodinou, například formou návštěv v azylovém domě nebo aby došlo k obnovení rodinných vazeb. Další důležitou činností je pomoc klientům se začleněním do společnosti. (Oblastní charita Hradec Králové, 2018)

3.6 Pracovníci

Nepřetržitý provoz Domova pro matky s dětmi zajišťuje hned několik pracovníků, jedná se o pedagogického pracovníka, sociálního pracovníka, asistenta v sociálních službách a provozního pracovníka.

3.6.1 Pedagogický pracovník

Nejčastěji se v oblasti sociální práce vyskytují pedagogové, kteří jsou absolventi sociální pedagogiky. Oba tyto obory mají k sobě blízko a v posledních letech zaznamenali značný rozvoj. U sociální pedagogiky v praxi je předmětem zájmu

obyvatelstvo jako celek, respektive specifické kategorie, zatím co sociální práce se zaměřuje na skupiny, které jsou problémové. (Kraus, 2008, s. 56)

V zařízení je zaměstnán jeden pedagogický pracovník, který vede v azylovém domě volnočasový klub Mariánek, který je určen pro děti od 3 do 18 let a mohou ho navštěvovat od pondělí do pátku. V rámci tohoto klubu je poskytováno základní výchovné poradenství klientkám a sestavuje individuální plány pro děti, aby docházelo k rozvoji jejich schopností a dovedností. Dále pedagogický pracovník pomáhá dětem s přípravou do školy a zajišťuje jim doučování prostřednictvím dobrovolníků. Klub také poskytuje dětem volnočasové aktivity, jejichž účelem je aktivní trávení volného času dětí v azylovém domě. (Ziková. 2016, s. 16)

3.6.2 Sociální pracovník

V Domově pro matky s dětmi pracují tři sociální pracovnice, které jsou v zařízení od pondělí do pátku. Každá z nich je klíčovou pracovnící pro určité klienty, se kterými sestavuje individuální plán a vede o klientech podrobnou dokumentaci.

Sociální pracovníci mají také na starosti žádosti o ubytování. Pokud se zájemce do azylového domu dostaví, pomáhají mu žádost sepsat osobně, jinak řeší žádosti přes telefon nebo je přijímají poštou či e-mailem. Společně je pak každých 14 dní vyhodnocují a kontaktují potencionální klienty, zda jejich zájem i nadále trvá. Pokud se v zařízení uvolní místo, jsou žádosti vyhodnocovány dřív. Zároveň zodpovídají za archivaci všech dokumentů o klientovi i po jeho odchodu z azylového domu.

Mimo jednání se zájemcem také sepisují smlouvy o pobytu a o jeho ukončení. Pobyt může být ukončen buď se strany klienty anebo ze strany poskytovatele služeb. V prvním případě je pobyt ukončen, protože došlo k naplnění cílů v osobním plánu nebo se klient rozhodl skončit, což může udělat kdykoliv během poskytování služby. Ze strany poskytovatele dochází k ukončení v případě, když klient porušuje své povinnosti, které vyplývají ze smlouvy nebo neplní podmínky stanovené ve smlouvě. Dalším důvodem může být to, že klient splnil cíl, který vyplývá z jeho osobního plánu nebo došlo ke změně klientovi situace a ten již nepatří do cílové skupiny. Posledním důvodem může být zhoršení zdravotního stavu klienta do situace vylučujícího službu.

3.6.3 Pracovníci v sociálních službách

Zákon o sociálních službách definuje tyto pracovníky jako osoby, které vykonávají: „*Přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb, potřebných návyků a pečovatelskou práci.*“ ((Zákon č. 108/2006 Sb. §116)

Pracovníci v sociálních službách se v Domově pro matky s dětmi dělí na dvě skupiny. První z nich jsou asistenti, kterých zde v současné době pracuje šest a z části se podílejí na individuálních plánech. V rámci přímé práce s klientem vedou kluby, které mají za cíl rozvíjet dovednosti a schopnosti klientů. Kluby fungují vždy v domluvený den i čas, a to buď skupinově anebo individuálně. Azylový dům nabízí například klub šití, vaření, vzdělávání nebo klub fotografování. Druhou skupinou jsou provozní pracovníci, kteří jsou v azylovém domě čtyři a dohlížíjí hlavně na chod zařízení, přebírají poštu pro klienty a mají na starosti příchody návštěv.

Oba typy pracovníků v sociálních službách zajišťují nepřetržitý provoz. V zařízení jsou tedy vždy dva pracovníci (jeden asistent a jeden provozní pracovník), kteří zodpovídají za chod služby.

Třetí kapitola je zaměřena na základní přiblížení činnosti Domova pro matky s dětmi, kde bude probíhat výzkumná část. Jde zde popis a poslání organizace, její cíle, vymezení cílových skupin, pro kterou je služba určena a co může způsobit, že je člověk nucen vyhledat pomoc azylového domu. Dále jsou pak popsány poskytované činnosti, které vymezuje zákon a je zde i výčet pracovníků, kteří se starají o chod zařízení.

4. Výzkumné šetření

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytovanými službami v azylovém domě. Jako konkrétní zařízení jsem si zvolila Azylový dům pro matky s dětmi v Hradci Králové.

4.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jak jsou klienti azylového domu spokojeni se službami azylového domu z hlediska poskytnutých činností a úkonu.

Aby došlo k naplnění hlavního cíle zvolila jsem si pro svou bakalářskou práci dílčí výzkumné cíle (dále jen DVC), které jsou rozděleny do tří okruhů:

DVC 1: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s podmínkami pro přípravu stravy.

DVC 1.1: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s vybavením kuchyňky.

DVC 1.2: Zjistit, jaké další vybavení kuchyně by klienti ocenili.

DVC 1.3: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytnutím potravin z potravinové banky.

DVC 1.4: Zjistit, jaké potraviny by klienti nejvíce ocenili z potravinové banky.

DVC 2: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytnutým ubytováním.

DVC 2.1: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s vybavením poskytovaného ubytování.

DVC 2.2: Zjistit, jaké další vybavení poskytovaného ubytování by klienti ocenili.

DVC 2a: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s možnostmi pro osobní hygienu.

DVC 2a.1: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni se zařízením pro osobní hygienu.

DVC 2a.2: Zjistit, co by klienti změnili v zařízení pro osobní hygienu.

DVC 2b: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s podmínkami pro zajištění úklidu.

DVC 2b.1: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytnutými pomůckami pro zajištění úklidu.

DVC 2b.2: Zjistit, jaké další pomůcky pro zajištění úklidu by klienti ocenili.

DVC 2b.3: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytnutými přípravky pro zajištění úklidu.

DVC 2b.4: Zjistit, jaké další přípravky by pro zajištění úklidu klienti ocenili.

DVC 2b.5: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s rozdělením úklidů ve společných prostorech.

DVC 2b.6: Zjistit, jaký způsob rozdělování úklidů by klienti ocenili.

DVC 3: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálního plánu.

DVC 3.1: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí sociálních pracovníků při vyřizování běžných záležitostí.

DVC 3.2: Zjistit, jakou pomoc by klienti ze strany sociálních pracovníků ocenili.

DVC 3.3: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí asistentů v sociálních službách při vyřizování běžných záležitostí.

DVC 3.4: Zjistit, jakou pomoc by klienti ze strany asistentů v sociálních službách ocenili.

DVC 3.5: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí provozních pracovníků při vyřizování běžných záležitostí.

DVC 3.6: Zjistit, jakou pomoc by klienti ze strany provozních pracovníků ocenili.

DVC 3.7: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí pedagoga při vyřizování běžných záležitostí.

DVC 3.8: Zjistit, jakou pomoc by klienti ze strany pedagoga ocenili.

4.2 Výzkumná strategie

Pro empirickou část své bakalářské práce jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou metodu přesněji polostrukturovaný rozhovor neboli rozhovor podle návodu. Jak uvádí Hendl „Návod k rozhovoru představuje seznam otázek, jež je nutné v rámci interview probrat.“ Tento návod zaručuje tazateli, že neopomene žádné z potřebných témat. (Hendl, 2005, s. 174–175)

Před tím, než jsem výzkum realizovala jsem si stanovila na základě výzkumných cílů seznam otázek (více v podkapitole 4.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek). Tyto otázky jsem pokládala ve stanoveném pořadí a v případě potřeby je klientům blíže specifikovala.

Zvolenou výzkumnou strategii jsem zvolila z toho důvodu, že je možné zvolené otázky podle potřeby dovysvětlit, pokud jim dotazovaný nebude rozumět, doptat se ho co přesně myslí svojí odpovědí a díky tomu získat potřebné a cenné informace, které jsou nezbytné pro výzkum.

4.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

Dílčí výzkumný cíl	Dílčí výzkumný cíl 2. řádu	Indikátory	Sada tazatelských otázek
Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s podmínkami pro přípravu stravy.	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s vybavením kuchyně.	Vybavení kuchyně.	Jak jste spokojená s vybavením kuchyňského koutu?

	Zjistit, jaké další vybavení kuchyně by klienti ocenili.	Doplnění vybavení kuchyně	Jaké další vybavení byste do kuchyně přivítali?
	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytnutím potravin z potravinové banky.	Potraviny z potravinové banky	Jaké poskytnuté potraviny z potravinové banky jsou pro vás užitečné?
	Zjistit, jaké potraviny by klienti nejvíce ocenili z potravinové banky.	Potřebné potraviny z potravinové banky	Jaké potraviny byste ocenila, kdyby potravinová banka poskytla?
Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytnutým ubytováním.	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s vybavením poskytovaného ubytování.	Vybavení poskytovaného ubytování	S jakým vybavením poskytovaného ubytování jste spokojená?
	Zjistit, jaké další vybavení poskytovaného ubytování by klienti ocenili	Doplnění vybavení poskytovaného ubytování	Jaké jiné vybavení vám chybí?
Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s možnostmi pro osobní hygienu.	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni se zařízením pro osobní hygienu.	Zařízení pro osobní hygienu	S jakým vybavením koupelny, které máte k dispozici jste spokojená?
	Zjistit, co by klienti změnili v zařízení pro osobní hygienu.	Změna v zařízení pro osobní hygienu	Jaké věci byste v koupelně změnila, popřípadě ocenila?

Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s podmínkami pro zajištění úklidu.	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytnutými pomůckami pro zajištění úklidu.	Pomůcky pro zajištění úklidu	Které zapůjčené pomůcky pro úklid jsou pro vás dostačující?
	Zjistit, jaké další pomůcky pro zajištění úklidu by klienti ocenili.	Další pomůcky pro zajištění úklidu	Jaké další pomůcky byste pro úklid ocenila?
	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytnutými přípravky pro zajištění úklidu.	Přípravky pro zajištění úklidu.	S jakými poskytovanými přípravky na úklid jste spokojená?
	Zjistit, jaké další přípravky by pro zajištění úklidu klienti ocenili.	Jiné přípravky by pro zajištění úklidu	Které přípravky byste ocenila?
	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s rozdělením úklidů ve společných prostorách.	Rozdělení úklidů	S čím jste spokojená při rozdělování úklidů ve společných prostorách?
	Zjistit, jaký způsob rozdělování úklidů by klienti ocenili.	Změna při rozdělování úklidů.	Jakou byste navrhovala změnu při rozdělování úklidů ve společných prostorách?

Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálního plánu.	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí sociálních pracovníků při vyřizování běžných záležitostí.	Pomoc sociálních pracovníků	Jaké pomoci ze strany sociálních pracovníků si ceníte?
	Zjistit, jakou pomoc by klienti ze strany sociálních pracovníků ocenili.	Další pomoc ze strany sociálních pracovníků	Jakou další pomoc byste ze strany sociálních pracovníků ocenila?
	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí asistentů v sociální službě při vyřizování běžných záležitostí.	Pomoc asistentů v sociální službě	Jaké pomoci ze strany asistentů si ceníte?
	Zjistit, jakou pomoc by klienti ze strany asistentů v sociálních službách ocenili.	Další pomoc ze strany asistentů	Jakou další pomoc byste ze strany asistentů ocenila?
	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí provozních pracovníků při vyřizování běžných záležitostí.	Pomoc provozních pracovníků	Jaké pomoci ze strany provozních pracovníků si ceníte?
	Zjistit, jakou pomoc by klienti ze strany provozních pracovníků ocenili.	Další pomoc ze strany provozních pracovníků	Jakou další pomoc byste ze strany provozních pracovníků ocenila?

	Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí pedagoga při vyřizování běžných záležitostí.	Pomoc pedagoga	Jaké pomoci ze strany pedagoga si ceníte?
	Zjistit, jakou pomoc by klienti ze strany pedagoga ocenili.	Další pomoc ze strany pedagoga	Jakou další pomoc byste ze strany pedagoga ocenila?

4.4 Výzkumný vzorek

Výzkum jsem prováděla v Azylovém domě pro matky s dětmi, který se nachází v Hradci Králové. Rozhovory probíhaly v březnu roku 2018. Sociální pracovnice, která v tomto zařízení pracuje, mi pomohla oslovit klientky, které byly ochotné poskytnout rozhovor.

Výzkumný vzorek tvořilo celkem sedm respondentek, které v azylovém domě žijí minimálně čtvrt roku. Každá z těchto klientek spadá pod jiného klíčového pracovníka to z toho důvodu, aby byla hodnocena práce všech sociálních pracovníků, a ne pouze jednoho z nich.

V době výzkumu bydlelo v zařízení celkem dvanáct klientek s dětmi. Tři z celkového počtu odmítly poskytnout rozhovor. Jako důvod uvedly nedostatek času. Další klientka ukončovala pobyt, takže řešila věci ohledně stěhování a o rozhovor neměla zájem. Poslední klientka bydlela v domě jeden týden, takže nesplňovala minimální dobu bydlení. Z těchto důvodů výzkumný vzorek tvořilo sedm klientek.

Všechny rozhovory se konaly v ubytovací jednotce klientky, která s výzkumem předem souhlasila. Každý z rozhovorů trval zhruba 30 minut. Na začátku rozhovoru jsem respondentkám oznámila, že veškeré informace jsou anonymní a jména, která se v práci objeví, jsou smyšlená. Dále jsem jim sdělila, že získaná data slouží pouze k vyhotovení mé bakalářské práce. Odpovědi, které jsem získala, jsem zapisovala na záznamový arch. Dále jsem dotazované informovala, že pokud nebudou některé

z otázek rozumět, mohou se samozřejmě doptat a v případě, že jim bude otázka nepříjemná, tak na ni nemusí odpovídat. V průběhu všech rozhovorů panovala příjemná atmosféra a respondentky odpovídaly bez jakýchkoliv zábran.

Tabulka č. 2: Respondenti

Označení respondenta	Relevantní informace
Paní Patricie	Žena, v azylovém domě žije 8 měsíců se čtyřmi dětmi.
Paní Gita	Žena, v azylovém domě žije 9 měsíců se dvěma dětmi.
Paní Tamara	Žena, v azylovém domě žije 11 měsíců se třemi dětmi.
Paní Vlasta	Žena, v azylovém domě žije 7 měsíců se třemi dětmi.
Paní Blanka	Žena, v azylovém domě žije 4 měsíců se třemi dětmi.
Paní Milada	Žena, v azylovém domě žije 10 měsíců se jedním dítětem.
Paní Silvie	Žena, v azylovém domě žije 9 měsíců se čtyřmi dětmi.

4.5 Průběh výzkumu

Předtím než proběhl samotný výzkum, jsem ve zařízení azylového domu provedla předvýzkum, abych si ověřila srozumitelnost výzkumných otázek. Klientka, která se na předvýzkumu podílela, všem otázkám rozuměla, a tak jsem jejich znění ponechala. Později jsem požádala sociální pracovníci o pomoc s oslovením klientek, které by byly ochotné se na výzkumu podílet.

Na rozhovory jsem si připravila seznam otázek a záznamový arch, na který jsem zapisovala odpovědi. Získaná data jsem následně v soukromí přepsala do počítače, všechny přepisy se nacházejí v příloze. Na jeden rozhovor byl stanoven orientační čas

30 minut. Každá z respondentek dostala na výběr, kde by chtěla rozhovor poskytnout. Všechny se rozhodly pro své ubytovací jednotky. Domnívám se, že i díky tomu byla atmosféra přátelská a uvolněná. Před zahájením rozhovoru byla každá z dotazovaný ujištěna, že rozhovor je anonymní a veškerá data, která získám budou sloužit pouze pro můj výzkum v rámci bakalářské práce a že zaměstnanci budou moci nahlédnout až do zpracovaného výzkumu.

Otázky byly pokládány v daném pořadí. Respondentky měly možnost se v případě nepochopení zeptat nebo pokud jim bylo z nějakého důvodu nepříjemné na otázku odpovídat, tak samozřejmě nemusely. Všechny dotazované odpověděly na veškeré otázky bez zaváhání a často vyprávěly i o tématech, která se netýkala výzkumu, za což jsem ráda, protože mi svěřily svou důvěru.

4.6 Způsob zpracování získaných údajů

Odpovědi od klientek azylového domu jsem si v průběhu rozhovoru zapisovala na záznamový arch a po jeho skončení jsem si odpovědi přepsala v soukromí do svého počítače. Všechny respondentky působily klidně, byly otevřené, nesnažily se vyhýbat odpovědím, mluvily zpříma, celkově byla atmosféra při všech rozhovorech přátelská.

Následně jsem si odpovědi dotazovaných rozdělila do tří okruhů a hledala jsem společná, ale i rozdílná fakta. Zjištěné informace jsem zpracovávala do jednotlivých dílčích cílů. U každého cíle jsem zhodnotila jednotlivé otázky a na základě odpovědí od respondentek na konci každého cíle udělala souhrn.

4.7 Etická a jiná rizika výzkumu

Mezi hlavní etické riziko dle mého názoru patří zabezpečení soukromých informací, které mi respondentky poskytly. Při rozhovorech se mi stalo, že otázka v klientkách vyvolala vzpomínku z minulosti. Jednalo se například o jejich dětství v souvislosti s nedostatkem potravin nebo vzpomínání na předchozí bydlení a jeho neuspokojivé podmínky. Jsem ráda, že klientky ve mně našly důvěru a tyto příběhy mi

sdělily. Přesto, že tyto příběhy byly velmi zajímavé, nejsou součástí přepisu, a to z toho důvodu, že se nejednalo o odpověď na položenou otázku. Tato otázka byla pouze „spouštěč.“ Proto jsem dotazované ubezpečila, že nebudou součástí mé práce.

Obavou před samotným výzkumem pro mě bylo, zda některá z klientek bude chtít rozhovor poskytnout. Nebyla jsem si jistá, jestli pro ně bude příjemné hodnotit ubytování, poskytované služby a zaměstnance azylového domu takto otevřeně. Jsem ráda, že se mi tato obava nepotvrdila a byla jsem mile překvapena, jak otevřeně se mnou respondentky mluví.

S touto obavou souvisí i dilema nad zvolenou výzkumnou metodou. Rozhovor je náročnější než např. dotazník, protože při rozhovoru kromě sestavení výzkumných otázek také záleží na navázání kontaktu s dotazovaným. Důležité při rozhovoru je, aby docházelo ke sbírání potřebných dat. I přesto, že jsem ze začátku uvažovala o kvantitativním dotazníku jsem ráda, že jsem se nakonec rozhodla pro kvalitativní rozhovor a povedlo se mi s dotazovanými navázat takový kontakt, který umožnil nejen získat potřebné informace, ale i další příběhy a postřehy z jejich života.

Tato kapitola je zaměřena na výzkumné šetření. Je zde přiblížen jak hlavní cíl výzkumu, tak i dílčí cíle, které vedou k jeho dosažení. Dalším bodem je popis výzkumné strategie a charakteristika výzkumného vzorku, popis toho, jak výzkum probíhal a jakým způsobem byla získaná data zpracována. Poslední část této kapitoly je zaměřena na rizika, která se u výzkumu objevila.

5. Výsledky výzkumu

Výzkumné otázky byly rozděleny do tří okruhů, které jsou v této kapitole vyhodnoceny a každému z okruhů připadá jedna podkapitola. Z provedených rozhovorů jsem u jednotlivých otázek hledala to, co mají společné, ale i to v čem se výpovědi respondentek liší.

5.1 Vyhodnocení dílčího cíle č. 1

DVC 1 je stanoven: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s podmínkami pro přípravu stravy. Tento dílčí cíl se dělí na dvě části. První má odpověď na otázku, jak klientky **hodnotí kuchyň**, kterou mají k dispozici a **co by v ní ocenily za změny**.

Zabýváme-li se první oblastí, tedy tím, jak klienty **hodnotí kuchyň** můžeme říci, že se klientky shodly, že jsou s kuchyní spokojené. Paní Gita přímo vypověděla: „*Spokojená, je tam vše potřebný.*“ Paní Blanka uvedla: „*Spokojená, je to dobře udělaný.*“ Spokojenost s kuchyní potvrzuje také výpověď paní Patricie: „*Jsem spokojená. Pro mě to je v pořádku, je tu vše, co potřebuju.*“ Také paní Milada je spokojená, ale byla by radši, kdyby tento prostor mohla využívat jen ona a její děti: „*Spokojená. Jen bych ho chtěla mít jen pro sebe.*“

Druhá oblast, která se týkala **změn, které by klientky ocenily**, byly odpovědi rozmanitější, ale nejednalo se o veliké změny. Paní Patricie řekla: „*Určitě by se mi hodila mikrovlnka.*“ Tento názor sdílí i paní Vlasta: „*Mikrovlnka mi tu chybí, ale jinak nic.*“ A paní Silvie: „*Chybí mi tu mikrovlnka.*“ Další respondentka paní Tamara by ocenila více úložného prostoru: „*Určitě nějaký skříňky, ať mám kam dávat věci. Když přijde třeba banka s potravinama a je toho hodně, tak to nemám moc kam dávat.*“ Paní Gita uvedla, že by chtěla vlastní vybavení kuchyně, ale jelikož má kuchyň k dispozici ještě s další klientkou, tak to není bohužel možné: „*Mít tu všechno svoje nakoupený, kdybych tu byla sama. A na tolik lidí je to malý jako že pro dvě rodiny.*“

Další část tohoto cíle se zaměřuje na potravinové banky, které dovážejí do azylového domu potraviny a někdy i drogerii. Cílem bylo zjistit, **které** poskytované

potravin jsou pro klienty **užitečné** a naopak, **které potraviny by ocenily**, kdyby dostávaly.

Nejprve se zaměříme na **potraviny, které jsou pro klientky užitečné**. Z výpovědí můžeme vyvodit, že si respondentky cení všech potravin: „*„Jsou užitečný všechny. Dávají ovoce, zeleninu, pečivo...takový to nejdůležitější.*“ (p. Vlasta). Další z dotazovaných paní Patricie vypověděla: „*Hlavně jogurty, pak pečivo sladký i slaný a pomazánky*“ Paní Tamara uvedla: „*Všechny. Hodně to prostě pomáhá.*“ Tento názor sdílí i paní Blanka: „*Všechno...jako co daj to daj.*“ A paní Gity: „*Vyhovujou všechny.*“

Potravin, které by respondentky **ocenily** uvedla paní Tamara, že by se jí líbilo, kdyby bylo více ovoce a zeleniny a dodala: „*Víc ovoce a zeleniny. Teď jsem ráda, že nejsou tolik sladkosti. Jeden čas jich bylo hodně, a to mě vadilo to furt dávat dětem.*“ Paní Silvie vypověděla: „*...mohlo by být občas maso.*“ Paní Milada řekla: „*Nevím. To, co dávaj stačí.*“ Tento názor potvrdila i paní Patricie: „*Asi nic, to, co dávaj, stačí.*“ Paní Gita by spíše ocenila věci z oblasti drogerie: „*Kdyby byly pleny anebo dětský hygiena...to strašně leze do peněz.*“ Paní Blanka vypověděla, že ji nevyhovuje, když jsou potraviny moc prošlé: „*Místo ovesných kaší něco jinýho, ty mi holky nejedí. A kdyby to nebylo až tak moc prošlý, tři čtyři měsíce je už hodně.*“

5.2 Vyhodnocení dílčího cíle č. 2

Tento cíl je zaměřen na spokojenost klientů s poskytovaným ubytováním. Jelikož se toho bodu týká větší množství otázek je tento cíl pro přehlednost rozdělen do tří skupin.

DVC 2: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s poskytnutým ubytováním. Cíle je zjistit, jak jsou klienti **spokojeni s poskytnutým ubytováním**, které má klientka spolu s dětmi k dispozici, a naopak **jaké vybavení jim chybí**.

Nejprve se zaměříme na **spokojenost s poskytnutým ubytováním**. Paní Vlasta uvedla: „*Se všim...líbí se mi to tu celý, jak je.*“ Podobný názor uvedla i paní Blanka: „*Jako jo se všim, jak to je celkově.*“ Také paní Silvie nevnímá v ubytování problém „*Nevidím žádné větší nedostatky, je to dostačující.*“ I paní Tamara vypověděla: „*Jsem*

spokojená s ložnicí. Je to sice malý, ale stačí to. A spolda (hovorové označení pro společenskou místnost) je taky hezká.“ V odpovědi paní Milady se odráží to, že se musí o ubytovací jednotku dělit s další klientkou: *„Lepší, kdybych tady byla sama s dětma.“*

Druhá část této otázky se zabývala tím, **jaké vybavení** klientkám **chybí**. Paní Patricie řekla: *„Nic nechybí. Nechala bych to tak jak je“* Stejného názoru je i paní Vlasta: *„Nic mi nechybí. Vše potřebný je.“* A také paní Milada: *„Nechybí mi nic.“* Paní Blanka uvedla: *„Vybavení ani ne. Spíš větší pokoj. Ten, co máme je pro tři děti a mě malý, takže by se mi hodil ještě jeden menší, jak to mají některý ženský.“* Také paní Silvie se zmínila, co jí v pokoji chybí: *„Noční stolek bych brala.“*

DVC 2a: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s možnostmi pro osobní hygienu. Další otázky zkoumaly, jak jsou klientky **spokojené s vybavením koupelny**, která patří k obytné jednotce a **jaké věci by změnily v koupelně**.

Respondentky, které mají koupelnu jen pro svoji rodinu, právě toto ocenily, například paní Vlasta sdělila: *„Je dobrý, že to máme s dětma jen pro sebe...že nebydlíme dvě rodiny a nemusíme se dělit.“* Nebo paní Tamara: *„Jsem ráda, že máme koupelnu jen pro sebe. A jako to vybavení je celý dobrý.“* Paní Silvie uvedla: *„Spokojená se vším.“* Tento názor sdílí i paní Milada: *„Celkově jsem s ní spokojená.“* Nebo paní Gita: *„Celkově jsem s ní spokojená tak jak je... je dobrá.“* Paní Blanka navíc uvádí: *„Umyvadlo a vana dobrý, zrcadlo tam taky je, záchod je taky v pohodě.“*

Zabýváme-li se druhou částí této otázky tedy toho **jaké věci by** klienty **změnily v koupelně**, tak se dvě respondentky shodly na věšácích, a to paní Tamara: *„Byla bych ráda za nějaký háčky ať je na co pověsit třeba župánek pro malou nebo tak. Jako stačily by třeba 2 až 3.“* A paní Blanka: *„Věšáky na ručníky, není tam ani jeden, Ale nějaký bytelný.“* Další názor, na kterém se dvě dotazované shodly je dělení se o koupelnu s další rodinou. Paní Milada: *„No tak jako u všeho...mít to tu jen pro sebe.“* A paní Gita: *„Nedělit se o ni. Mě prostě vadí jít do koupelny po někom. To musím dezinfikovat...si na to potrpím, aby prostě bylo čisto.“* Paní Patricie by v koupelně ocenila ovětrávání: *„Kdyby tam byl větrák nebo tak něco. Než se umejou děcka, tak tam je hrozný teplo a všude je pára.“*

Poslední skupina otázek, která jsou zahrnuté v tomto cíli se nejprve zabývaly tím, jaké **pomůcky pro úklid** jsou **dostačující** a **jaké pomůcky by** klientky na úklid **ocenily**.

Na otázku, jaké **pomůcky pro úklid** jsou **dostačující** se výpovědi respondentek shodovaly. Paní Silva uvedla: „*Spokojená se vším...jak vysavač, tak i košťata jsou dobrý.*“ Nebo paní Vlasta: „*Vysavač i ty košťata.*“ A také paní Patricie: „*Všechno to je dobrý, ať vysavač nebo košťata jen některý se kývou.*“ Paní Tamaře přijdou pomůcky také dostačující a dodala: „*...Konvička je dobrá, že je i malá a může mi dcera pomáhat.*“

Pomůcky, které by klienty **ocenily** dvě z dotazovaných uvedly shodnou odpověď, a to paní Gita a paní Blanka: „*Nic mě nenapadá.*“ Dále pak paní Silva vypověděla: „*Chybí mi mop, ale to spíš domů.*“ Podobný názor vyjádřila i paní Vlasta: „*Mop, ale ten jsem si teď koupila...*“ Paní Patrici by žádné pomůcky neocenila, ale vyjádřila „*přání*“ aby ostatní klienty dávaly pozor v úklidové komoře: „*...aby ženský dávaly bacha na úklidovce. Jak je zavřená je tam smrad a ty košťata tam jsou mokry i hadry a s tím pak nejde vytírat.*“

Další dvě otázky se zabývaly přípravky. Přesněji tím, s **jakými přípravky jsou** klienty **spokojené**, a naopak **které přípravky by ocenily**.

Přípravky se kterými jsou klientky **spokojené** paní Tamara řekla: „*Rozhodně jar ten používám často. A taky ty čističe na záchod, co dostáváme.*“ To také potvrdila i paní Patricie: „*Tak jar je dobrej a jako všechny jdou.*“ Ale i paní Vlasta: „*Jar je dobrej.*“ Paní Silvie vypověděla: „*Jako dobrý...ty dezinfekce co dávaj jsou dobrý.*“ Paní Milada vyjádřila spíš nespokojenost: „*Spokojená nevím, ale písek je katastrofální...ten Real. To je tak dobrý na boty. Cif je lepší, když už nějaký.*“

Na otázku, **jaké přípravky by ocenila** uvedla paní Gita: „*Ty stejný jen aby se dávaly častěj...na tři měsíce to je málo. A člověk na to prostě nemá, tak jak si to má koupit.*“ Paní Blanka odpověděla: „*Občas kdyby byly dezinfekce, na který jsem zvyklá třeba sanytol. Tady je jen savo.*“ Také paní Silvie vypověděla, jaký prostředek by ocenila: „*Vytírání jarem mi nevyhovuje. Prdnout trochu jaru a tím to končí. Něco místo něj by to chtělo.*“ Paní Vlasta sdělila: „*Já si kupuju svoje, co potřebuju, třeba na okna Cif...takže nic.*“

DVC 2b: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s podmínkami pro zajištění úklidu. Poslední dvojice otázek v tomto cíli se týkala uklízení ve společných prostorech, které mají klienty na starosti. Přesněji toho, jak jsou **spokojené s rozdělováním úklidů**, a jakou **změnu by při rozdělování** navrhovaly.

Ohledně **spokojenosti s rozdělováním úklidů** paní Blanka řekla: „*Nějak mi to nevadí, takže spokojená.*“ Podobně to vidí i paní Vlasta: „*Každý musí uklízet. Souhlasím s tím...ted' mám prádelnu a ta je v pohodě.*“ V této oblasti se dvě respondentky vyjádřily spíše negativně. Paní Gita sdělila: „*Je potřeba to uklízet, ale měli by uklízet všichni a nejen někdo.*“ Podobný názor řekla i paní Tamara: „*Jako dřív jsem byla spokojenější v tom rozdělování a tak, ale ted' mám pocit, že je na každého jiný metr.*“ I paní Milada sdělila svoji nespokojenost: „*Katastrofa. Uklidíte to, děti udělej bordel a matky je vůbec nehlídaj. Nechám si úklid sebrat, protože jsem těhotná, tak uklízet nemusím.*“ Nebo paní Silvie: „*Nevyhovuje mi to, mám čtyři děti a dva úklidy...*“ Ale následně dodala „*...Je toho hodně, ale říkali, že to je dočasný, tak snad bude.*“

Paní Silvie navrhla **změnu při rozdělování úklidů**: „*Každý se musí přizpůsobit, ale dát míň úklidů pro ty, co mají víc dětí.*“ Podobně to vidí také paní Tamara: „*Třeba ženský, co mají víc dětí, tak taky víc uklízejí, a to mi přijde jako nesmysl...*“ Svoji odpověď dále doplnila: „*...A třeba někdo neuklízí vůbec, protože má malý dítě anebo chodí do práce. Já taky pracuju a taky uklízím a nechápu jak to, že někdo ne.*“ Paní Milada ke změně uvedla: „*Aby se všechny matky víc snažily a hlídaly si děti.*“ Také paní Gita přišla v návrhem: „*Víc dohledu. Mladý na ten úklid kašlou a pak tu jsou furt bacily.*“

5.3 Vyhodnocení dílčího cíle č. 3

DVC 3: Zjistit, jak jsou klienti spokojeni s pomocí při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálního plánu. Tato poslední část se zabývá „hodnocením“ zaměstnanců azylového domu, toho, jak klientům pomáhají s jejich situací, jaký je jejich přístup, jak s nimi a jejich blízkými komunikují, také na to, jak plní své povinnosti z pohledu klientů.

První dvě otázky se zaměřovaly na **sociálního pracovníka**. Cílem bylo zjistit jaké **pomoci si** klientky **cení** a jakou **další pomoc by ocenily**. Každá z respondentek měla jinou klíčovou pracovníci.

Nejprve jsem se zaměřila na otázku jaké **pomoci si** klientky **cení**. Paní Silvie vypověděla: „*Spokojená s jejich pomocí, když něco potřebuju.*“ Obdobně hovořila i paní Blanka: „*Všeho, pomůžou vždycky, takže zatím dobrý.*“ Paní Gita u své klíčové pracovníce nejvíce ocenila: „*Pomoc s papírama třeba na pracák*“ I paní Tamara svou pracovníci ocenila: „*Že jako jedná hned. Když mám třeba dopis z úřadu a potřebuju pomoc nebo zavolat, tak si najde čas, i když už má ten den nějak naplánovaněj. Ale i jiný pomůžou, když je potřeba.*“ Ze všech odpovědí mě nejvíce zaujala odpověď paní Patricie: „*Za všechno...já paní J. miluju...opravdu doslova. Je to ženská s velkým srdcem a kdyby se jí něco stalo, dala bych za ni ruku do ohně...*“ Dále doplnila: „*...Pochopí vás, s trápením vás vyslechne, popovídá si. Já z ní cejtim prostě teplo...povídá si se mnou o trápení a já prostě cejtim teplo. Zlo je ve mně, ona promluví a zlo je pryč a prostě mě zas baví žít.*“

Na otázku, jakou **další pomoc** ze strany klíčových pracovníků **by ocenily** paní Tamara odpověděla: „*Více pomoc s tím bydlením. Já mám strach, že se zase napálím a chci, aby tam dětem bylo hezky a nějak nevím kde hledat, aby to bylo slušný.*“ Stejnou pomoc by ocenila i paní Vlasta: „*V květnu budu hledat bydlení, tak s tím.*“ Paní Milada uvedla: „*Nevím. Řekla bych, že nic.*“ I paní Blanka odpověděla podobně: „*Ted' ne, nevím co.*“ Nebo paní Silvie „*Asi nic, já si vše zařídím sama jsem tu kvůli ubytování.*“

Další otázky směřovaly k **asistentům**. Respondentky měly vyjádřit, které **pomoci si** **cení** a jakou **další pomoc by ocenily**. Paní Gita **ocenila** jejich **pomoc**: „*Všeho, co dělaj si cením, jsem s nima spokojená... když potřebuji, pomůžou. Hlavně s paní P. s tou, když si povídám, tak jak kdybych šla od psychiatra.*“ Paní Patricie vypověděla: „*Kluby svou fajn...klub vaření hlavně a i šití...*“ Dále o pracovnících vypověděla: „*...Ty lidi svou fajn, popovídaj si až na jednu jsou dobrý. Ta je drzá a oprsklá a prostě nemůže s klientama mluvit zvrchu.*“ O klubech se ve své odpovědi zmínila také paní Blanka: „*Že můžu šít, upeču si.*“

Paní Milada by jako **další pomoc ocenila** kluby, vypověděla: „*Kluby pro děti o víkendech...ať se zabaví.*“ Podobně se vyjádřila i paní Blanka: „*Kluby pro děcka. Ted' nejsou, proto děcka lítaj po chodbách.*“ I paní Patricie by uvítala aktivity pro děti:

„Kdyby dělali víc soutěže pro děti nebo disko...aby se unavily. Nějaký akce se spoldě, aby něco dělaly.“ Paní Tamara vypověděla: „Asi žádnou. Myslím, že toho dělaj až nad míru.“ Obdobně se vyjádřila paní Vlasta: „Myslím, že žádnou...pomohou se vším.“

Následující dorazy mířily na **provozní pracovníky**. Paní Tamara **ocenila jejich pomoc**: „...jsou ochotný. Půjčují hračky, jak potřebujete, pračku zapnou hned a na návštěvy jsou taky hodný.“ Podobný názor na ně má i paní Milada: „Jsou v pohodě. Člověk si s nima pokecá, pomůžou...prostě v pohodě.“ Nebo paní Blanka: „Jo s těma si člověk pokecá, občas je fakt prdel.“ Ale i paní Patricie: „Dělají vše, co mohou...taky si popovídaj a jsou fajn.“

Ohledně **další pomoci** paní Silvie řekla: „Žádnou, dělají toho až až...vyjdou vstříc.“ Podobně odpověděla i paní Blanka: „Si myslím, že ne...otevíraj dvěře, vyháněj děti zlobivý, všechno nosej z těch a těch bank. Tolikrát se to na ně naválí tolik, že toho mají za den dost.“ Naopak paní Tamara by z jejich strany ocenila větší důslednost na domovní řád: *Ten hluk na chodbách, kdyby víc hlídali. Hlavně denní řád. Já, když pak okřiknu nějaký dítě, tak mi hned maminky vynadají...*“ Paní Gita uvedla: *Stejně jako u těch asistentů...pomůžou, když potřebuji, popovídaj si.*“

Všechny respondentky uvedly podobné odpovědi: „Že jsou ochotný. Půjčují hračky, jak potřebujete, pračku zapnou hned a na návštěvy jsou taky hodný.“ (paní Tamara) „Dělají vše, co mohou...taky si popovídaj a jsou fajn.“ (paní Patricie) „Stejně jako u těch asistentů...pomůžou, když potřebuji, popovídaj si.“ (paní Gita) „Jako u asistentů...dělají co je třeba.“ (paní Vlasta) Změnu, kterou by z jejich strany ocenily žádná z respondentek neuvedla kromě paní Tamary, která by ocenila, kdyby se více dbalo na dodržování domovního řádu: *Ten hluk na chodbách, kdyby víc hlídali. Hlavně denní řád.*“

Poslední otázky šely na práci **pedagoga**, který v zařízení vede volnočasový klub Mariánek. Paní Vlasta **ocenila pomoc** v oblasti doučování: „Doučování pro syna...matematiku, vlastivědu a češtinu. To je potřeba.“ Stejný názor vyjádřila i paní Tamara: „Hlavně doučování. Já prostě klukům neumím vysvětlit podstatný jméno a slovesa, takže to doučování je potřeba a jsem za něj ráda.“ Paní Gita odpověděla: „Ten klub...Mariánek je fajn. Taky pomůže, když je potřeba, vždy jsme spolu vyšli.“ I paní Patricie ocenila pomoc pedagoga: „Toho přístupu..., pomohla se vším, co holky potřebovaly. Třeba něco dostaly, ztratily to a paní S. jim to dala znovu.“

Poslední otázka byla zaměřena na **další pomoc** ze strany pedagoga, kterou by klientky uvítaly. Paní Gita: „*Víc doučování.*“ Také paní Vlasta by doučování ocenila: „*Klidně častější doučování i nějaký jazyk jako angličtinu.*“ Podobně se vyjádřila i paní Patricie: „*Trošku víc děti zabavit po škole. Třeba učit je angličtinu nějak zábavně jako kurz. Ta je hodně potřeba.*“ Paní Blanka vypověděla: „*Něco vyrábět, brát si děcka po jednom, dělat s nima co jim nejde do školy.*“

5.4 Shrnutí výzkumné části

Hlavní cílem bylo zjistit, jak jsou klienti spokojeni se službami azylového domu. Zjišťovala jsem jak klienti, kteří v azylovém době bydlí vnímají zázemí domu, poskytované služby a samotné pracovníky. Toto výzkumné šetření jsem provedla v Azylovém domě pro matky s dětmi, který se nachází v Hradci Králové. Výzkumný vzorek tvořilo celkem sedm klientek, které v tomto zařízení žijí alespoň čtvrt roku. S těmito oslovenými respondentkami jsem vedla rozhovor s předem stanovenými otázkami. Na každý rozhovor jsem stanovila 30 minut, ale tento čas byl pouze orientační. Výzkum se uskutečnil v bytových jednotkách klientek. Abych zjistila odpověď na hlavní cíl, stanovila jsem si dílčí výzkumné cíle.

Prvním výzkumným cílem jsem zkoumala, jak jsou obyvatelky azylového domu spokojené s podmínkami pro přípravu stravy. Zabývala jsem se jak vybavením kuchyně, kterou má každá z klientek k dispozici. Všechny respondentky se shodly, že **prostory**, které obývají nebo do kterých chodí **jsou dostačující**. Na otázku, co by v kuchyni **ocenily** se tři ze sedmi klientek shodly na tom, že by v kuchyni rády měly **mikrovlnou troubu**. Dalším bodem jsem zjišťovala, jakých potravin z potravinové banky si nejvíce váží. Většina respondentek uvedla, že si **váží všech potravin**. Jedna z dotazovaných zmínila, že si nejvíce váží jogurtů, pomazánek dále pak sladkého a slaného pečiva. Další z respondentek vyzdvihla ovoce, zeleninu a pečivo, protože tyto potraviny vnímá jako nejdůležitější. Na otázku, které potraviny by **potřebovaly** více, jedna z nich odpověděla, že by se jí hodilo dostávat **dětskou hygienu**, další uvedla, že **více zeleniny a ovoce**. Jedna z klientek by ráda dostala i **maso**. Další z dotazovaných by byla ráda, kdyby potraviny nebyla tak moc prošlé.

Druhý výzkumný cíl měl zjistit jako jsou klientky spokojené s poskytnutým ubytováním tedy s místností, který jim slouží jako **ložnice**. Klientky se skoro všechny **shodly, že jsou spokojené**. Jedna z nich dokonce podotkla, že se spokojená i se společenskou místností. Další z dotazovaných by ráda měla ubytovací jednotku jen pro sebe a děti. Změny, které by na ubytování provedly, se pět respondentek shodlo, že by **nic neměnily**. Jedna z dotazovaných by do ložnice **ocenila noční stolek**. Poslední z dotazovaných by byla ráda ještě za jeden menší pokoj, protože jedna místnost pro tři děti a klientku je málo. Další část této otázky byla zaměřena na **koupelnu**, zda jsou spokojené a jaké by **ocenily** případné změny. V této otázce dvě klientky ocenily, že se **nemusí o koupelnu dělit** s někým jiným, naopak dvě z klientek, které se o koupelnu dělí ještě s další rodinou by ocenily, kdyby ji mohla mít jen pro vlastní využití. Dvě z respondentek se shodly na to, že by se jim **do koupelny hodily věšáky** na ručníky nebo župan pro děti. Třetí část této otázky se týkala **pomůcek a přípravků** na úklid a pak také na dělení úklidů. Respondentky uvedly, že všechny **pomůcky jsou dostačující**. Jedna uvedla, že by **ocenila nová košťata**. Z přípravků, které dostávají se tři dotazované shodly, že je dobrý přípravek je jar. Ohledně **dělení úklidů** se většina klientek vyjádřila, že by se mělo **více na uklízení dohlížet** a že by měly uklízet všechny obyvatelky zařízení, proto by učinily změnu v podobě většího dohledu a spravedlivějšího rozdělování částí azylového domovu.

Třetí výzkumný cíl byl zaměřen na zaměstnance a na jejich pomoc klientkám. Otázky se jednotlivě dotýkaly každé pracovní pozice, a kromě spokojenosti jsem zkoumala i to, co by klienty z jejich strany ocenily, kdyby dělaly. Celkově lze říci, že respondentky jsou se všemi zaměstnanci spokojené. Ze strany **sociální pracovníků** si klientky **cení pomoci** např. s **dokumenty na úřad práce** nebo že **pomohou vždy a jsou ochotní**. Dvě respondentky by **ocenily pomoc při hledání návazného bydlení**, které chystají v nejbližší době. U **asistentů** respondentky **cení klubů**, které mají asistenti na starosti např. klub šití nebo klub vaření. Tři klientky se shodly, že by **ocenily kluby nebo aktivity pro děti**. Dotazované si **cení u provozních pracovníků jejich ochoty**, že vyjdou vstříc, toho, že **si s nimi popovídají**. Jako **další pomoc** by ocenila jedna z klientek, kdyby více **dohlíželi na domovní řád**. Z náplně **pedagoga** si respondentky **cenily doučování**, které zprostředkovává pro jejich děti. Dotazované by **ocenily kurz anglického jazyka** pro děti.

Z odpovědí všech respondentek je patrné, že si služeb, které azylový dům poskytuje i jeho zázemí si cení. Výpovědi respondentek také ukazují, že pracovníci pomáhají klientkám ve všem, co je v jejich možnostech a klienty si jejich práce váží. Myslím, že tento výzkum poukazuje na to, že v Domově pro matky s dětmi dělají vše, co je v jejich silách, aby se tam klienti cítili příjemně a kolektiv zaměstnanců jim pomáhá všemi dostupnými prostředky zvládnout jejich obtížnou situaci.

Závěr a diskuze

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala tím, jak klienti hodnotí poskytované služby, které jim azylový dům nabízí. Výzkumné šetření probíhalo v Domově pro matky s dětmi, kde poskytují pomoc matkám nebo otcům s dětmi, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak jsou klienti spokojeni se službami azylového domu. Jsem ráda, že se mi tento cíl prostřednictvím dílčích cílů povedl naplnit. Zkoumala jsem, jak zařízení funguje z pohledu klientů tedy těch, kteří zde našli dočasné bydlení. Musím říct, že výzkum mě příjemně překvapil, ať už otevřeností respondentek nebo jejich kladným názorem na tento azylový dům. Bohužel během výzkumu v zařízení nebydlel žádný otec s dětmi, protože by mě zajímalo hodnocení této služby i z jeho pohledu.

Tento výzkum ukazuje, že azylové domy jsou potřebné. Jedná se o jedinečné zařízení, kterým poskytuje útočiště lidem v nouzi a pomáhá jim nabrat síly pro řešení jejich situace. Okolnosti, které mohou člověka dostat až na samotné dno, je velké množství, proto je dobře, že azylové domy poskytují těmto lidem pomoc. Nebýt těchto zařízení, neměly by matky nebo otcové s dětmi kde hledat „útočiště“ a hrozilo by, že jim budou děti odebrány a následně umístěny do dětského domova.

Teoretickou část jsem rozdělila do tří kapitol. První se zabývá azylovými domy obecně. Jsou zde vybrané definice azylových domů. Poté jsem se zaměřila na národní a mezinárodní organizace – Sdružení azylových domů v České republice a Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci. Záměrem těchto organizací je propojení sítě azylových domů. Také pomáhají pracovníkům azylových domů předávat si informace, zkušenosti a přispívají i k jejich dalšímu vzdělávání. Další bodem jsou právní vymezení podle, který se tyto zařízení musejí řídit. Vybrala jsem podle mého tři nejzákladnější, a to zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., dále pak vyhlášku č. 505/2006 Sb. a standardy kvality sociálních služeb.

Druhou kapitolu jsem věnovala sociální pracovníkům. Jsou zde popsány předpoklady, které by měl sociální pracovník mít. Dále je zde popsána profesní etika, kterou by se měl řídit každý sociální pracovník a nejen ten. Poslední část této kapitoly je

zaměřena na individuální plánování, na jehož základem pracovník spolu s klientem stanovují osobní cíl, tedy to, co bude naplněno pomocí jejich společné práce.

Poslední kapitola teoretické části je zaměřena na konkrétní azylový dům, a to na Domov pro matky s dětmi. Tento azylový dům se nachází v Hradci Králové a funguje již od roku 2002. Jsou zde popsány cíle a poslání organizace, také cílová skupina, pro kterou je služba určena. Také je zde zaměření na poskytované služby a na pracovníky azylového domu, kteří tyto služby zabezpečují.

Při poskytování některých rozhovorů se některé z respondentek zmínily i o jiných azylových domech. Myslím, že porovnání, jak fungují azylové domy z pohledu klientů, kteří jich navštívili více, by bylo zajímavé.

Seznam použitých zkratek

FEANTSA	Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci
SAD	Sdružení azylových domů v České republice
DVC	Dílčí výzkumný cíl

Seznam obrázků, tabulek

Tabulka č. 1: Transformační tabulka

Tabulka č. 2: Respondenti

Seznam použitých zdrojů

ARNOLDOVÁ, Anna. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení*. 2., rozš. vyd. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-246-0875-8.

BAUMRUKOVÁ, Pavla. *Obce, města, regiony a sociální služby*. Praha: Sociopress, 1997. Sešity pro sociální politiku (Socioklub). ISBN 80-902260-1-9.

BEDNÁŘ, Martin. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. [2. vyd.]. Olomouc: Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2014. ISBN 978-80-87623-10-7.

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Moderní psychologie pro právníky: [domácí násilí, stalking, predikce násilí]*. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2207-8.

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

HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. V Praze: Triton, 2005. ISBN 80-7254-662-7.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 3., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-19-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073673680.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4

Sociální zabezpečení ...: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum: redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993. ÚZ. ISBN 978-80-7488-155-8.

SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008-^^^ . Meritum (ASPI). ISBN 978-80-7357-316-4.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

Internetové zdroje

ČESKO. fragment #f3144289 vyhlášky č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2018 [cit. 15. 1. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505#f3144289>

FEANTSA [online]. [cit. 2018-02-28]. Dostupné z: <http://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa>

DOMOV PRO MATKY S DĚTMI – SLUŽBY AZYLOVÝ DŮM. *Oblastní charita Hradec Králové* [online]. Hradec Králové [cit. 2018-01-12]. Dostupné z:

<http://www.charitahk.cz/nase-strediska/dum-pro-matky-s-detmi/charakteristika-sluzby/>

SDRUŽENÍ AZYLOVÝCH DOMŮ V ČR, z.s. [online]. [cit. 2018-02-28]. Dostupné z:

<https://www.azylovedomy.cz/poslani-a-cile-s-a-d/>

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR [online]. [cit. 2018-03-26]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/kdo-jsme>

ZÍKOVÁ, Petra a KOLEKTIV PRACOVNÍKŮ OCH HK. *Výroční zpráva Oblastní charity Hradec Králové za rok 2016* [online]. Hradec Králové: Integraf s.r.o., Náchod, 2006 [cit. 2018-01-12]. Dostupné z:

<http://www.charitahk.cz/res/archive/058/006585.pdf?seek=1496823291>

Seznam příloh

Příloha č. 1: Přepis rozhovoru jedné z klientek azylového domu

Příloha č. 1: Přepis rozhovoru jedné z klientek azylového domu

Paní Patricie

Jak jste spokojená s vybavením kuchyňského koutu?

„Jsem spokojená. Pro mě to je v pořádku, je tu vše, co potřebuju.“

Jaké další vybavení byste do kuchyně přivítali?

„Určitě by se mi hodila mikrovlnka.“

Jaké poskytnuté potraviny z potravinové banky jsou pro vás užitečné?

„Hlavně jogurty, pak pečivo sladký i slaný a pomazánky.“

Jaké potraviny byste ocenila, kdyby potravinová banka poskytla?

„Asi nic, to, co dávají, stačí.“

S jakým vybavením poskytovaného ubytování jste spokojená?

„S ložnicemi. Jsou hezky vybavený.“

Jaké jiné vybavení vám chybí?

„Nic nechybí. Nechala bych to tak jak je.“

S jakým vybavením koupelny, které máte k dispozici jste spokojená?

„To vybavení je celkově dobrý.“

Jaké věci byste v koupelně změnila, popřípadě ocenila?

„Kdyby tam byl větrák nebo tak něco. Než se umejou děcka, tak tam je hrozný teplo a všude je pára.“

Které zapůjčené pomůcky pro úklid jsou pro vás dostačující?

„Všechno to je dobrý, ať vysavač nebo košťata jen některý se kývou.“

Jaké další pomůcky byste pro úklid ocenila?

„Pomůcky asi žádné, ale aby ženský dávaly bacha na úklidovce. Jak je zavřená je tam smrad a ty košťata tam jsou mokré i hadry a s tím pak nejde vytírat.“

S jakými poskytovanými přípravky na úklid jste spokojená?

„Tak jar je dobrej a jako všechny jdou.“

Které přípravky byste ocenila?

„Real by byl dobrej... to je tekutej písek.“

S čím jste spokojená při rozdělování úklidů ve společných prostorách?

„Že můžu uklízet kdy potřebuju. Jako uklidím si svoje a když vidím, že někdo nemůže uklidit, tak uklidím místo něj...aby nepřišla kontrola a neviděla nepořádek“

Jakou byste navrhovala změnu při rozdělování úklidů ve společných prostorách?

„Je tu dost ženskejch, tak by měla uklízet každá. Někdo kobereček, botárku nebo na kuřárně...sice nějaký chodí do práce, ale i doma musí uklidit.“

Jaké pomoci ze strany sociálních pracovníků si ceníte?

„Za všechno...já paní J. miluju...opravdu doslova. Je to ženská s velkým srdcem, a kdyby se jí něco stalo dala bych za ni ruku do ohně. Pochopí vás, s trápením vás vyslechne, popovídá si. Já z ní cejtím prostě teplo...povídá si se mnou o trápení a já prostě cejtím teplo. Zlo je ve mně, ona promluví a zlo je pryč a prostě mě zas baví žít.“

Jakou další pomoc byste ze strany sociálních pracovníků ocenila?

„Není co změnit, mají na to palici...já bych byla jelen.“

Jaké pomoci ze strany asistentů si ceníte?

„Kluby svou fajn...klub vaření hlavně a i šití. Ty lidi svou fajn, popovídaj si, až na jednu jsou dobrý. Ta je drzá a oprsklá a prostě nemůže s klientama mluvit zvrchu.“

Jakou další pomoc byste ze strany asistentů ocenila?

„Kdyby dělali víc soutěže pro děti nebo disko...aby se unavily. Nějaký akce se spoldě aby něco dělaly.“

Jaké pomoci ze strany provozních pracovníků si ceníte?

„Dělají vše, co mohou...taky si popovídají a jsou fajn.“

Jakou další pomoc byste ze strany provozních pracovníků ocenila?

„Nic mě nenapadá.“

Jaké pomoci ze strany pedagoga si ceníte?

„Toho přístupu..., pomohla se vším co holky potřebovaly. Třeba něco dostali, ztratili to a paní S. jim to dala znovu.“

Jakou další pomoc byste ze strany pedagoga ocenila?

„Trošku víc děti zabavit po škole. Třeba učit je angličtinu nějak zábavně jako kurz. Ta je hodně potřeba.“