

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra sociální a charitativní práce

Bakalářská práce

**VLIV PANDEMIE COVID-19 NA SOCIÁLNÍ SLUŽBY
CHARITY ČR A JEJÍ DOPADY NA PRACOVNÍ
PROCESY V LETECH 2020-2021**

Autor práce: Jitka Kňazovická

Vedoucí práce: Mgr. Karel Šimr, Ph.D.

Studijní program: Sociální a charitativní práce KS

Ročník: třetí

2023

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Dne: 23.3.2023

.....

Jitka Kňazovická

Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Karlu Šimrovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Také děkuji všem pracovníkům Charity Kralupy nad Vltavou za poskytnuté rozhovory a svému manželovi za trpělivost a podporu při tvorbě této práce.

Obsah

Úvod	6
1. Onemocnění covid -19.....	8
1.1 Úvod do problematiky onemocnění covid-19	8
1.2 Dopady onemocnění covid-19 na Českou republiku	9
2. Charita Česká republika.....	11
2.1 Historie a působení Charity ČR.....	12
2.2 Sociální práce	14
2.3 Sociální služby a uživatelé Charity ČR.....	15
2.4 Pracovníci v sociálních službách Charity ČR.....	16
3. Dopad pandemie covid-19 na Charitu ČR.....	17
3.1 Reakce na vládní opatření	18
3.2 Ochranné pomůcky	20
3.3 Testování	22
3.4 Očkování	22
4. Charita Kralupy nad Vltavou	24
4.1 Historie	24
4.2 Poskytované služby a činnosti.....	26
4.2.1 Poradenské centrum.....	26
4.2.2 Azylový dům.....	26
4.2.3 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.....	26
4.2.4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.....	27
4.2.5 Nízkoprahové denní centrum	27
4.2.6 Sociální rehabilitace	28
5. Empirická část.....	28
5.1 Cíl výzkumu a výzkumné oblasti.....	28

5.2 Metoda sběru dat.....	29
5.2.1 Výzkumný vzorek a jeho kritéria	29
5.2.2 Realizace sběru dat	30
5.2.3 Etika výzkumu.....	30
6. Analýza dat	30
6.1 Chod organizace a sociálních služeb	31
6.2 Práce s klienty.....	34
6.3 Pracovní kolektiv	39
6.4 Dílčí cíl.....	41
7. Diskuze	42
8. Závěr	47
9. Seznam použitých zdrojů.....	48
10. Přílohy.....	55
11. Abstrakt.....	57
12. Abstract	58

Úvod

Když se na přelomu let 2019 a 2020 začaly šířit zprávy o novém onemocnění připomínajícím chřipku nebo zápal plic, nikdo z nás jistě nečekal, co se v následujících měsících bude odehrávat a jaké dopady s sebou onemocnění přinese. Po vypuknutí celosvětové pandemie jsme všichni doufali, že bude co nejdříve za námi a napáchá co nejméně škod, nicméně opak byl pravdou a pandemie bezesporu zasáhla každého z nás. Někomu vzalo onemocnění blízkého člověka, někomu se po prodělané nákaze zhoršilo zdraví, jiný přišel o práci či živnost. Všem nám ale covid-19 vzal na nějaký čas svobodu a v našich životech po něm už navždy zůstane nerasmazatelná stopa. V měsících, kdy jsem psala tuto bakalářskou práci, jsou tomu přesně tři roky od vypuknutí pandemie. Zdá se, že největší krizi máme za sebou, ale následky pravděpodobně budou dlouhodobé.

Spojení covidu-19 a sociálních služeb Charity ČR jsem si vybrala proto, že jsem začátkem března roku 2020 nastoupila jako pracovník v sociálních službách do Charity v Kralupech nad Vltavou a několik dní po mém nástupu byl vyhlášen první nouzový stav. Místo práce v sociální službě jsem stejně jako moji kolegyně usedla za šicí stroj a šila roušky. Nezažila jsem tedy chod sociálních služeb jinak, než v nouzovém stavu, a s ohledem na covidová opatření. Přišlo mi proto zajímavé téma vlivu pandemie na sociální služby zpracovat a zjistit, nakolik se chod organizace a poskytování služeb změnil.

Cílem této bakalářské práce je zmapovat a shrnout dopady epidemické situace a vliv vládních nařízení na chod organizace, pracovní postupy, dynamiku pracovního kolektivu a na práci s klienty sociálních služeb Charity ČR. Práce se zaměřuje na plošné změny v důsledku pandemie covid-19 v poskytování sociálních služeb Charity ČR a poté podrobněji v již zmíněné Charitě Kralupy nad Vltavou.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V teoretické části se práce věnuje úvodu do problematiky onemocnění covid-19 a jeho dopadu na Českou republiku. Dále se zaměřuje na Charitu ČR, na její historii, poskytované služby a pracovníky. Následně jsou rozebrány plošné dopady pandemie covid-19 na chod organizace. Je zde shrnuto, jak Charitu ČR ovlivnila vládní nařízení, povinnost nosit ochranné pomůcky, testování a očkování a jaký vliv všechna tato nová opatření měla, na chod služeb, práci s klienty a na charitní pracovníky. V poslední kapitole teoretické části je představena Charita v Kralupech nad Vltavou, její historie a poskytované sociální služby.

Empirická část se poté zabývá výzkumem právě v této vybrané Charitě. Cílem výzkumu je analyzovat a shrnout dopady a změny, které v organizaci nastaly s příchodem onemocnění covid-19. K uskutečnění výzkumu jsem použila kvalitativní metodu sběru dat za použití polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky Charity Kralupy nad Vltavou. Data z jednotlivých rozhovorů jsem poté vyhodnotila a rozdělila do třech kategorií: Chod organizace a sociálních služeb, Práce s klienty a Pracovní kolektiv. Jako dílčí cíl jsem si poté dala zjistit, co pro dotazované zaměstnance Charity Kralupy bylo během covidových let 2020 – 2021 nejtěžší.

Práce vychází z dostupné literatury, výročních zpráv a českých i zahraničních zdrojů dostupných z webových stránek.

1. Onemocnění covid -19

Když se v zimě na konci roku 2019 začalo v centrální Číně šířit záhadné onemocnění připomínající zápal plic, jen málokdo tehdy mohl tušit, jak mocných rozměrů pandemie nemoci covid-19 nakonec nabere. Za tři roky celosvětově čítá více než 630 milionů nakažených a 6,5 milionu mrtvých¹, z toho 4,1 milionu nakažených v České republice a 41 tisíc mrtvých.²

1.1 Úvod do problematiky onemocnění covid-19

Nebezpečí koronaviru SARS-CoV-2 a jeho mutací spočívá především v tom, že lidské tělo proti podobným nemocem většinou nemá vybudovanou imunitu, a samotný virus se projevuje až několik dní poté, co se dotyčná osoba nakazí. Vzhledem k absenci okamžitých příznaků se tak může nositel viru stát přenašečem dříve, než se o své nemoci dozví.³

V praxi pak tato skutečnost vede ke zvýšenému počtu úmrtí i plnění nemocničních zařízení, v některých případech až na samotnou hranici jejich kapacity, což s sebou nese nutnost redukovat šíření viru napříč populací. Vlády mnoha zemí po celém světě tak byly nuceny přistoupit k zavádění cílených i plošných opatření, ve snaze zmírnit virovou nálož v populaci a zabránit tak přeplnění nemocnic či dalším nadúmrtím.

Na pozadí dokola se opakujících vln koronavirového onemocnění se vědci zabývali vývojem léků i vakcín s cílem zmírnit průběh onemocnění a snížit počty úmrtí, které byly dlouhodobě nejvyšší u rizikových skupin čítajících seniory či chronicky nemocné pacienty. Očkování je pak často využíváno i jako prostředek eradikace nemoci, ačkoliv v případě covidu-19 se tento postup nepředpokládá.⁴

Podle odborníků s námi onemocnění zůstane i nadále a bude nutné se s ním naučit žít.⁵ Covid-19 se tak pravděpodobně stane sezónním onemocněním s nejvyšší aktivitou

¹ Srov. COVID-19 Dashboard. *Johns Hopkins University & Medicine: Coronavirus resource center* [online]. [cit. 2023-01-22].

² Srov. KOMENDA, M., PANOŠKA, P., BULHART, V., ŽOFKA, J., BRAUNER, et al. *COVID-19: Přehled aktuální situace v ČR. Onemocnění aktuálně* [online]. 2020 [cit. 22.01.2023].

³ Srov. GALLAGHER, James. *Covid: Why is coronavirus such a threat?* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22].

⁴ Srov. WATSON, Crystal. Q&A: Why Can't COVID-19 Be Eradicated and Other Lingering Questions. *Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health* [online]. [cit. 2023-01-22].

⁵ MIKŠOVÁ, Markéta, Adam VOJTĚCH, Ladislav DUŠEK, et al. *Rozhovory s osobnostmi doby covidové*. s. 30

v zimních měsících, podobně jako chřipka. Zda bude nutné kvůli šíření nemoci zavádět opětovná opatření a jak velkého rázu případně budou, ukáží až následující roky.⁶

S restrikcemi zabraňujícími či omezujícími šíření onemocnění má v posledních třech letech zkušenosti řada zemí světa včetně České republiky. Od nařízené ochrany dýchacích cest, přes práci a studium z domu či omezování prodejní doby obchodů, až po jejich uzavírání, zákazy kulturních a hromadných akcí nebo omezení zahraničního cestování a uzavírání okresů. Většina těchto opatření se určitým způsobem dotkla každého z nás a lidé tak byli často nuceni ze dne na den změnit svůj životní, studijní a pracovní standard.

1.2 Dopady onemocnění covid-19 na Českou republiku

První tři případy covidu-19 se v České republice potvrdily 1. března 2020 a za deset dní už ministerstvo zdravotnictví evidovalo 25 nakažených. Krátce nato se začaly počty nově nakažených pohybovat v desítkách až stovkách za den⁷ a propukla takzvaná „první vlna“, která nemá přesně definovaný začátek a konec.

První vlnu charakterizoval i nedostatek ochranných prostředků, především zdravotnických roušek. Výpadky v jejich dodávkách vykrývali dobrovolníci, kteří šli roušky pro své rodiny, přátele či pro širokou veřejnost, která neměla možnost obstarat si jiný prostředek k ochraně dýchacích cest.

Ačkoliv ministerstvo zdravotnictví tato data zpětně veřejně neeviduje, podle statistik Ústavu zdravotnických informací a statistik ČR⁸ bylo během března roku 2020 testováno několik set lidí denně, ke konci měsíce až několik tisíc. Počty nakažených ale zpětně ukazují, že první vlna měla v České republice mírný průběh, zejména v porovnání s druhou vlnou na podzim roku 2020 a třetí vlnou, která propukla na začátku následujícího roku.

Po průběžném rozvolňování opatření během léta došlo k jejich opětovnému zpřísnění v průběhu září, kdy začal počet nově nakažených opět narůstat. Vláda doporučila během podzimní vlny přechod zaměstnanců na práci z domova⁹ a byl nově

⁶ Srov. EDWARDS, Erik, Kate SNOW a Lauren DUNN. Covid will 'probably' become a seasonal virus, like the flu, Walensky says. *NBC News* [online]. 2022 [cit. 2023-01-22].

⁷ Srov. KOMENDA, M., PANOŠKA, P., BULHART, V., ŽOFKA, et al. *COVID-19: Přehled aktuální situace v ČR. Onemocnění aktuálně* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22].

⁸ Srov. DUŠEK, Ladislav. Datová a informační základna pro management pandemie COVID-19. *Ústav zdravotnických informací a statistik ČR* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22].

⁹ Srov. NOHL, Radek. Pracujte z domova, vyzvala vláda. Nařídít to nejde. *Seznam zprávy* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22].

zaveden zákaz nočního vycházení.¹⁰ Navzdory přijímaným opatřením se ale Česká republika přesto stala nejhorším státem na světě z hlediska počtu úmrtí v přepočtu na počet obyvatel.¹¹

K nutnosti prokazovat bezinfekčnost či povinnému plošnému testování zaměstnanců se postupně přidávala další opatření a na začátku třetí vlny na počátku roku 2021 už Česká republika evidovala více než jeden milion nakažených. Pro toto období bylo charakteristické uzavření okresů a částečně také obcí, ale i distribuce prvních vakcín a počátek selektivního očkování rizikových skupin.

Zatím největší nárůsty nakažených evidovalo ministerstvo zdravotnictví během čtvrté vlny na podzim téhož roku a v průběhu páté vlny začátkem roku 2022. V průběhu jara a léta pak počty osob s nově prokázaným onemocněním postupně klesly na jednotky tisíc až stovky případů denně a došlo také k rozvolnění prakticky všech přijatých opatření.¹²

Epidemické vlny však po sobě zanechaly vážné dopady nejen v otázce lidského zdraví a počtu zemřelých. Studie také ukázaly, že došlo k citelnému zhoršení duševního zdraví a stoupl počet duševních onemocnění v rámci obyvatelstva. Více než trojnásobně vzrostl počet lidí, u kterých se zvýšily deprese a úzkostné stavy.¹³

Covid-19 a následná opatření se také negativně promítla do ekonomické sféry. Přijatá opatření zasáhla zhruba dvě pětiny české ekonomiky, snížení produkce nastalo nejen ve službách, ale také v průmyslu, stavebnictví i ve spotřebě domácností.¹⁴

Řada podniků a podnikatelů ukončila svou činnost. Hospodářská komora se opírá o odhad odborníků, že restrikce ovlivnily více než tři sta tisíc pracovních míst v soukromém sektoru.¹⁵ Zavedená opatření měla také velký dopad na školství, kdy byli všichni žáci od základních po vysoké školy nuceni přejít na distanční a online výuku.

¹⁰ Srov. ROHÁČKOVÁ, Kristina. Vláda kvůli koronaviru zavede zákaz nočního vycházení. Obchody musí v neděli zůstat zavřené. *IRozhlas* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22].

¹¹ Srov. ČTK. Nová statistika: Česko má nejvíce obětí koronaviru na obyvatele na světě. *Novinky.cz* [online]. 2021 [cit. 2023-01-22].

¹² Srov. KOMENDA, M., PANOŠKA, P., BULHART, V., ŽOFKA, et al. *COVID-19: Přehled aktuální situace v ČR. Onemocnění aktuálně* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22].

¹³ Srov. BARTOŠ, Vojtěch, Jana CAHLÍKOVÁ, Michal BAUER a Julie CHYTILOVÁ. Dopady pandemie koronaviru na duševní zdraví. *Institut pro demokracii a ekonomickou analýzu* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22].

¹⁴ Srov. AMBRIŠKO, Róbert, Jaromír GEC, Ondřej MICHÁLEK a Jan ŠOLC. Bezprostřední dopady pandemie covid-19 na českou ekonomiku. *Česká národní banka* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22].

¹⁵ DLOUHÝ, Vladimír. Projev Vladimíra Dlouhého: Rok od prvního nouzového stavu. *Hospodářská komora České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-22].

Pandemie covidu tak nepřímo zasáhla i ty, kdo s nemocí osobně do styku nepřišli. Bez rozdílu pohlaví, věku, sociálního statutu či množství vlastněného majetku se onemocnění či zaváděná opatření nějakým způsobem dotkla prakticky každého obyvatele.

Průzkum Centra pro výzkum veřejného mínění ukázal, že: „*O aktuálním výskytu a šíření koronaviru v ČR je podle vlastního mínění dobře informovaná více než polovina (57 %) občanů, v omezeních, které zavádí vláda ČR v souvislosti s šířením koronaviru, se dobře orientují jen o málo více než dvě pětiny (42 %) a nejhůře se občané orientují v ekonomické podpoře, kterou vláda poskytuje, když dobrou orientaci v informacích o této podpoře uvedla jen přibližně čtvrtina (26 %) občanů*“¹⁶

Výsledek průzkumu není vzhledem k množství přijímaných opatření napříč prakticky všemi odvětvími a četnosti jejich zavádění nijak překvapivý. Mezi lety 2020 až 2021 se zaváděla či rušila povinnost nosit zdravotnické roušky a respirátory, měnila se otevírací doba obchodů, služeb či restauračních a ubytovacích zařízení, docházelo k omezení až zákazům kulturních a hromadných akcí. Další nařízení se týkala například návštěv v nemocnicích, vnitrostátního i přeshraničního cestování nebo shromažďování obyvatel, jakož i systému školní výuky.

Vliv pandemie samotné i opatření přijímaných k omezení šíření nákazy se výrazně promítal především do ekonomické a zdravotnické sféry, byl ale výrazně pozorovatelný i v rámci sociálních služeb.

2. Charita Česká republika

Slovo charita vychází z křesťanských tradic a pochází z latinského výrazu caritas, který vyjadřuje lásku a pomoc druhým. Označovaly se tak i první služby, které začala provozovat církev. Výraz charita tedy slouží jako obecný výraz pro dobročinnost. Naopak slovo Charita, které má počáteční písmeno velké, označuje název konkrétní organizaci Charita Česká republika.¹⁷

Charita Česká republika (dále jen Charita ČR) je v současné době největším poskytovatelem zdravotních a sociálních služeb na našem území a druhým největším

¹⁶ SPURNÝ, Martin. Nový typ koronaviru – obavy, média, informace a narativy – Naše společnost – speciál – únor 2021. *Centrum pro výzkum veřejného mínění* [online]. 2021 [cit. 2023-01-22].

¹⁷ Srov. Historie charity. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-25].

poskytovatelem v zahraničí. Má za sebou více než sto let fungování a poskytování pomoci potřebným. Charita ČR působí po celé zemi a tvoří záchrannou síť, která je složena z 301 arcidiecézních, diecézních, oblastních, městských a farních Charit. Do sítě také spadá Česká katolická charita a Řeckokatolická charita.¹⁸

Charitu ČR tvoří 8 diecézí, Diecézní charita Brno, České Budějovice, Hradec Králové, Litoměřice, Plzeň, Olomouc, Diecézní charita ostravsko-opavská a Arcidiecézní charita Praha. Tyto diecéze koordinují činnost a poskytování služeb ostatních Charit na území České republiky nebo samy služby provozují.¹⁹

Charita ČR je nejstarší dobročinnou, neziskovou, nestátní organizací, jejímž zřizovatelem je Česká biskupská konference. Prezidentem Charity ČR je biskup, Mons. Posád, ředitelem Charity ČR je Mgr. Et Mgr. Lukáš Curylo.²⁰

Organizace poskytuje sociální a zdravotní služby všem lidem bez rozdílu věku, pohlaví, etnické příslušnosti, vzdělání či náboženského vyznání a řídí se Zákonem č. 3/2002 Sb. o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností a o změně některých zákonů.²¹

2.1 Historie a působení Charity ČR

První zmínky o katolické Charitě se objevují už v roce 1918, tedy v období konce první světové války a rozpadu Rakouska-Uherska. V tomto roce začaly vznikat první charitativní organizace. S přispěním pražského arcibiskupa Pavla Huyna byl založen Svaz katolické charity v Království Českém.²²

Důležitou osobou, která v roce 1922 stála u zrodu katolické Charity, byl olomoucký arcibiskup Antonín Cyril Stojan. Dle slov historika doc. Jaroslava Šebka byl Antonín Cyril Stojan: „*Významná osobnost spojená s Moravou, velmi se zasloužil o rozvoj Cyrilometodějské tradice, byl to obnovitel velehradských tradic Cyrila a Metoděje. Proslul jako velmi charitativně orientovaný člověk, který rozdával velké finanční prostředky zejména sociálně potřebným.*“²³

¹⁸ Srov. Historie charity. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-25].

¹⁹ Srov. Tamtéž

²⁰ Srov. Charitní síť. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-25].

²¹ Srov. Zákon č. 3/2002 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. 2022 [cit. 2023-01-25].

²² Srov. Historie charity. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-25].

²³ Historie Charity v Čechách a na Moravě - doc. Jaroslav Šebek. *Youtube* [online]. [cit. 2023-01-25].

V období první republiky Charita pomáhala sociálně slabým, primárně pak nezaměstnaným v důsledku velké hospodářské krize. V roce 1938 se katolická Charita dostala do veřejného prostoru tím, že pomáhala lidem uprchnout z obsazených Sudet. Uprchlíků, kteří vyhledali pomoc Charity, bylo v té době až 350 tisíc. Během období druhé světové války pomáhali pracovníci Charity lidem, kteří se dostali do obtížné situace v důsledku uvěznění blízkých v nacistických věznicích nebo koncentračních táborech.²⁴

Velká pomoc ze strany Charity přišla na jaře roku 1945, kdy se prozívatelně připravila na příchod osvobozených vězňů z koncentračních táborů a díky tomu dokázala, rychleji než úřady, reagovat na jejich potřeby a nutnost okamžité pomoci.

Změna ve fungování katolické charity přišla v roce 1948 s nástupem komunismu. Veškeré Charitou vybudované sociální služby a zařízení byly zestátněny a charitní činnost se zaměřila pouze na péči o zestárlé kněze a řeholnice.²⁵ Vybudovaná charitní síť byla zrušena a byla nahrazena organizací Česká katolická charita. Kromě péče o řeholníky spočívala práce této organizace ve vydávání náboženské literatury a prodeji devocionálií.²⁶

Obnova původního poslání Charity přišla po Sametové revoluci v roce 1989. Od té doby se Charita začala stále více profesionalizovat a v následujících letech stála u dalších důležitých událostí a milníků naší historie. Pracovníci Charity byli nápomocni například propuštěným vězňům po prezidentské amnestii v roce 1990. Charita se také ve velké míře angažovala při rozvolňování institucionální péče pro lidi s postižením a chronickým onemocněním a dodnes pomáhá s jejich začleňováním do společnosti.

V roce 1995 se stala Charita členem mezinárodních organizací Caritas Internationalis a Caritas Europa, díky tomu může poskytovat rozvojovou a humanitární pomoc ve čtyřech světových kontinentech. V roce 2007 se změnil název organizace a začala se prezentovat jako Charita Česká republika, která má v současnosti více než 8 800 zaměstnanců a další tisíce dobrovolníků.²⁷

Kromě nepřetržitého poskytování sociálních a zdravotních služeb byla Charita ČR nápomocna při povodních v roce 2002, kdy kromě okamžité krizové pomoci pomáhala také obětem záplav s dlouhodobým řešením následků.²⁸

²⁴ Srov. Historie Charity v Čechách a na Moravě - doc. Jaroslav Šebek. *Youtube* [online]. [cit. 2023-01-25].

²⁵ Srov. Tamtéž

²⁶ Srov. Historie charity. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-25].

²⁷ Srov. Tamtéž

²⁸ Srov. Stoletá voda. *Mimořádné události v České republice* [online]. [cit. 2023-01-25].

V červnu roku 2021 pak pomoc Charity vítali obyvatelé vesnic na Břeclavsku a Hodonínsku, kterým ničivé tornádo odneslo střechu nad hlavou.²⁹ Vzhledem k tomu, že Charita ČR opakovaně pomáhá při uprchlických krizích, nejinak tomu bylo i v dubnu 2022, po vypuknutí války na Ukrajině.

V neposlední řadě má také Charita ČR velký podíl na pomoci při zvládnání koronavirové krize, která přišla v roce 2020.

2.2 Sociální práce

Podle Matouška je Sociální práce zakotvena v solidaritě lidí. V rámci naší společnosti solidarita vychází z křesťanského konceptu bližního. Solidární chování může mít zdroj v náboženských přikázáních stejně jako v lidských právech. Solidarita funguje na přirozené úrovni v rámci rodiny a přátel, nicméně v širší rovině už musí být organizována institucemi.³⁰

Poslání sociální práce v západních zemích se podle Řezníčka většinou chápe jako: *„Poskytování sociálních služeb jednotlivcům, rodinám, skupinám nebo komunitám. Účelem těchto služeb je pomoc klientům vyrovnat se s nezměnitelnými problémy, omezit nebo odstranit problémy, které lze změnit nebo vyřešit, popřípadě přispět ke zlepšení situace tam, kde je možná úprava sociálních poměrů. Sociální pracovníci při tom mohou a mají ovlivňovat společenské skupiny, organizace, společenství, obce a celou společnost tak, aby se vytvářely podmínky k uspokojivému a produktivnímu životu všech jejich příslušníků.“*³¹ Dle Matouška by cílem sociální práce mělo být: *„Odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů jednotlivců i lidských společností.“*³²

Sociální práci a její vykonávání do značné míry ovlivňuje státní sociální politika, ale také poslání instituce, kde je sociální práce vykonávána. V průběhu historie určovaly podobu sociální práce primárně charitativní organizace. I přesto, že státní sociální politika fungovala už před první světovou válkou, chod sociálních služeb začala ovlivňovat až

²⁹ Srov. Oblastem zničeným tornádem okamžitě pomáhá Charita. Vyhlásila sbírku. *Diecézní charita Brno* [online]. 2021 [cit. 2023-01-25].

³⁰ Srov. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. s.12.

³¹ ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*: s.20.

³² MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. s.12.

v 50. a 60. letech 20. století. Charita jako nevládní sektor si své postavení drží i dnes, nicméně i ji sociální politika státu zasáhla a v některých oblastech přetvořila.³³

2.3 Sociální služby a uživatelé Charity ČR

Všechny sociální služby v České republice se řídí Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.³⁴ Podmínkou pro jejich poskytování je v první řadě registrace, o které rozhoduje místně příslušný krajský úřad, případně Ministerstvo práce a sociálních věcí. Podrobné podmínky registrace upravuje § 79-81 zákona o sociálních službách.³⁵ Dalším východiskem pro poskytování sociálních služeb je vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.³⁶

Cílovou skupinou a uživateli nebo též klienty služeb Charity ČR jsou lidé v akutní nouzi nebo tíživé situaci, kterou nemohou nebo neumí sami řešit. Služby jsou určeny hendikepovaným, dlouhodobě nebo nevyлéčitelně nemocným, umírajícím, lidem bez domova, obětem domácího násilí, cizincům žijícím na našem území, ale také lidem zasaženým živelnými katastrofami. Dále pak seniorům, rodinám s dětmi nebo lidem, kteří se ocitli v dluhové pasti. Cílovou skupinou a uživateli služeb Charity ČR jsou také děti a mládež ve vyloučených lokalitách.³⁷

Sociální služby Charity ČR jsou poskytovány třemi různými typy, a to buď jako terénní služba, která je obvykle poskytována v domácnosti klienta, nebo jako služba ambulantní, která je poskytována v místě poskytovatele a klient za ní dochází. Dalším typem pomoci je služba pobytová, která klientovi poskytne ubytování.³⁸ Sociální služby jsou rozděleny do třech oblastí.

1. Sociální poradenství, které se dělí na základní a odborné. Základní sociální poradenství je určeno všem, které postila nepříznivá sociální situace a je součástí všech poskytovaných služeb. Odborné sociální poradenství se zaměřuje na konkrétní problém, který řeší občanské, rodinné nebo manželské poradny. Odborné sociální poradenství je také poskytováno

³³ Srov. ŘEZŇÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. s.20.

³⁴ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb.: Zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. 2022 [cit. 2023-01-26].

³⁵ Srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. s.44.

³⁶ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb.: Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. 2023 [cit. 2023-01-26].

³⁷ Srov. Jak pomáháme: Doma. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-26].

³⁸ Srov. Sociální služby. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-26].

seniorům, lidem se zdravotním postižením, obětem domácího násilí nebo trestných činů, stejně jako pomáhá osobám v dluhové pasti. Služba sociálního poradenství je všem klientům poskytována zdarma³⁹

2. Služby sociální prevence, které jsou určeny lidem, jež se díky svým návykům, nevhodnému způsobu života nebo znevýhodněnému prostředí ocitli na okraji společnosti nebo jim toto vyloučení hrozí. Tyto služby nejčastěji vyhledávají matky nebo otcové s dětmi, lidé bez přístřeší, děti nebo mladí dospělí. Většina těchto služeb je poskytována zdarma nebo za úhradu, kterou stanovuje konkrétní zařízení.⁴⁰
3. Služby sociální péče, které pomáhají se začleněním do běžného života těm, kteří se o sebe kvůli hendikepu nebo zdravotnímu omezení nedokážou postarat. Tato služba je určena seniorům, lidem dlouhodobě nemocným, dále pak osobám se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním. Služby sociální péče jsou poskytovány za úhradu.⁴¹

2.4 Pracovníci v sociálních službách Charity ČR

Charita ČR zaměstnává více než 8800 lidí. Od ředitelů jednotlivých diecézí, přes metodiky sociálních služeb, zdravotní sestry, duchovní, až po pracovníky v sociálních službách. Z vlastního pozorování mohu říct, že v Charitách pracují více ženy, než muži a věkové rozpětí zaměstnanců je opravdu široké.

V rámci sociálních služeb jsou lidé zaměstnáváni na pozicích pracovníků v sociálních službách. Podle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách je pracovníkem v sociálních službách ten, kdo vykonává přímou obslužnou péči, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost a pod dohledem sociálního pracovníka vykonává základní sociální poradenství, výchovné vzdělávací činnosti, aktivizační činnost aj.

Dalším důležitým pracovníkem v sociálních službách je sociální pracovník, jehož kvalifikace a náplň práce také podléhá Zákonu 108/2006 S. o sociálních službách.

³⁹ Srov. Vysvětlení pojmů. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-26].

⁴⁰ Srov. Tamtéž

⁴¹ Srov. Tamtéž

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“⁴²

Na profesionalitu charitních sociálních pracovníků klad důraz i papež Benedikt XVI. ve své encyklice *Deus Caritas Est*: „Pomáhající musejí být formováni takovým způsobem, aby uměli vykonat dobře, co je třeba, a aby dokázali pokračovat v příslušné péči. Odborná kompetence je první a základní předpoklad, ale sama o sobě nestačí.“⁴³

Upozorňuje ale také na to, že lidé, o které se pečuje, potřebují kromě správně provedené práce i lidskost srdce. „Ti, kdo pracují v charitativních institucích církve, se musí odlišovat tím, že se neomezují pouze na správné vykonání toho, co je v daném okamžiku třeba, ale že navíc věnují druhému pozornost, jak jim to vnuká jejich srdce, a to takovým způsobem, aby ti druzí zakoušeli bohatství jejich lidskosti.“⁴⁴

3. Dopad pandemie covid-19 na Charitu ČR

S příchodem pandemie covid-19 se pozornost celé země upírala především na zdravotníky a sociální služby tak zůstaly v pozadí. Podle slov prezidenta Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Jiřího Horeckého: „(...) byl přísun informací a pokynů ze strany vlády a ministerstev nedostatečný, příliš pozdě došlo k uvědomění si, že sociální sektor je nutné vnímat se stejnou prioritou jako sektor zdravotní.“⁴⁵

Nicméně právě Charita ČR byla jednou z organizací, která začala začátkem března 2020, tedy ještě před vyhlášením prvního nouzového stavu, jednat. Z vlastní iniciativy zrušila všechny hromadné akce a zavedla nezbytná opatření k ochraně zdraví jak klientů, tak pracovníků.⁴⁶

⁴² Zákon č. 108/2006 Sb.: Zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. 2022 [cit. 2023-01-26].

⁴³ BENEDIKT XVI. *Deus caritas est: encyklika nejvyššího pontifika Benedikta XVI.* s.47

⁴⁴ Tamtéž

⁴⁵ MIKŠOVÁ, Markéta, Adam VOJTĚCH, Ladislav DUŠEK, et al. *Rozhovory s osobnostmi doby covidové.* s.72.

⁴⁶ Srov. Výroční zpráva za rok 2020. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-26].

V následujících třech kapitolách jsou vybrána nejzásadnější opatření a popsán jejich vliv a dopad na organizaci, chod sociálních služeb, práci s klienty a dynamiku pracovních kolektivů.

3.1 Reakce na vládní opatření

Od 12. března 2020 s vyhlášením prvního nouzového stavu začala postupně od Vlády České republiky přicházet nařízení pro poskytovatele sociálních služeb, aby pozastavili činnosti služeb, nebo je alespoň omezili na nezbytné minimum.⁴⁷

V reakci na vypuknutí pandemie covid-19 ustanovila Charita ČR krizový štáb, který působil v rámci celé země, řešil přísun zdravotnického materiálu a ochranných pomůcek a plošně koordinoval jednotlivé kroky ve snaze omezit šíření nákazy. Ihned byla pro Česko vyhlášena sbírka Na vlně pomoci proti bezmoci, jež měla podpořit lidi, kteří se kvůli pandemii ocitli ve složité situaci.⁴⁸

Na základě usnesení vlády z 15. března 2020 byl zakázán volný pohyb osob na území České republiky. Výjimku pak dostaly osoby cestující do zaměstnání, ale hlavně lidé, kteří v rámci výkonu svého povolání přispívali k zajištění bezpečnosti a řešení krizové situace, ochraně zdraví, poskytování zdravotní nebo sociální péče, dobrovolnické činnosti, ale také k duchovní péči.⁴⁹

Charita ČR se snažila, aby lidé v nouzi nezůstali bez pomoci, a proto i v době, kdy byly některé sociální služby uzavřené, hledala alternativy, jak pomoci alespoň na dálku. Pracovníci vyživali telefonické kontakty a další online spojení. Často se také stávalo, že Charita byla jedinou organizací, která i po omezení služeb bez přestání pracovala.⁵⁰

Stále bylo nutné, aby byl zajištěn chod služeb péče. Charita se v poskytovaných službách snažila předejít šíření nákazy jak mezi pracovníky, tak i mezi pacienty a klienty. Zaměstnanci proto byli dle potřeb přesouváni do jiných služeb, kde chyběl personál.⁵¹

Charita ČR pomáhala i mimo okruhy svých služeb a snažila se být nápomocna široké veřejnosti. V různých částech republiky vznikala Kontaktní centra pro osoby

⁴⁷ Srov. Vládní usnesení související s bojem proti epidemii - rok 2020. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-26].

⁴⁸ Srov. Výroční zpráva za rok 2020. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-26].

⁴⁹ Srov. Usnesení vlády České republiky: ze dne 15. března 2020 č. 215 o přijetí krizového opatření. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29].

⁵⁰ Srov. Výroční zpráva za rok 2020. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-26].

⁵¹ Srov. Tamtéž

v nouzi, kam mohli lidé volat se svým problémem. Podle povahy problému pak pracovníci poskytovali psychickou podporu a další sociální poradenství. V pohotovosti byla také Intervenční centra, kde pracovníci řešili problematiku domácího násilí, která s příchodem pandemie zaznamenala nárůst.⁵²

Celkově na krizových linkách, které Charita ČR provozuje, vzrostl počet volajících, kteří pociťovali úzkost, nebo se u nich vyskytovaly stavy deprese: „(...) v září 2020 byl např. zaznamenán rekordní počet hovorů za měsíc, celkem 734 (oproti září 2019 s 597 klienty jde o nárůst o 23 %).“⁵³

Pandemie také zásadně ovlivnila Tříkrálovou sbírku, největší dobročinnou sbírkovou akci v České republice, kterou Charita každoročně pořádá začátkem ledna. Zatímco v roce 2020 se Tříkrálová sbírka stihla uspořádat bez omezení a bylo vybráno rekordních 133 803 733 korun⁵⁴, v roce 2021 se sbírka konala pouze online. I přesto se prostřednictvím virtuální koledy nakonec vybralo 81 476 288 korun.⁵⁵

Protiepidemická opatření se v rámci sociálních služeb nejvíce dotkla seniorů, a to nejen v pobytových službách. Pracovníci Charit byli k dispozici i veřejnosti, kdy pomáhali s nákupem potravin, drogerie nebo léků osamělým seniorům nebo lidem s postižením.⁵⁶

Situace se také zásadně dotkla rodičů samoživitelů. Ti sice měli nárok v případě zavření škol na krizové ošetřovně⁵⁷, nicméně to jim ve většině případů nestačilo pokrývat už tak napjatý rodinný rozpočet. Situace měla za následek velký nárůst zájmu o potravinovou a materiální pomoc. Na podzim roku 2020 pomáhala situaci ohrožených osob a rodin zmírnit celostátní Sběrka potravin, které se Charita ČR pravidelně účastní.⁵⁸

Vládní opatření také dopadla na děti základních a středních škol, ale také na studenty škol vysokých. V průběhu roku 2020 a 2021 byla opakovaně uzavírána a otevírána školská zařízení, případně studenti ve třídách rotovali podle zavedených

⁵² Srov. Terénní krizová služba je zapojena do podpory ohrožených obyvatel. *Charita Česká republika* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29].

⁵³ Výroční zpráva za rok 2020. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-26].

⁵⁴ Tamtéž

⁵⁵ Srov. Výroční zpráva za rok 2021. *Charita Česká republika* [online]. 2022 [cit. 2023-01-26].

⁵⁶ Srov. Charita zůstává dál nablízku nemocným a potřebným i s omezeními. *Charita Česká republika* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29].

⁵⁷ Srov. Krizové ošetřovně. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29].

⁵⁸ Srov. Výroční zpráva za rok 2021. *Charita Česká republika* [online]. 2022 [cit. 2023-01-26].

systemů tak, aby se co nejméně potkávali. Přišel rovněž zákaz sportovních aktivit a zpěvu.⁵⁹

Téměř všechna výuka se postupně převedla do online prostředí a na pracovníky Charit se začali rodiče i děti obracet s prosbou o pomoc. Terénní pracovníci pomáhali s připojením v rodinách, spustila se také výuka v rámci Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež: „*Ukázalo se například, že kluby bylo třeba otevřít i v dopoledních hodinách. Děti využily nabídky zápůjčky notebooků a přímo v klubech se připojovaly do hodin. Zejména na začátku byla důležitá asistence zaměstnanců klubů při technických problémech. U mnoha dětí tak odpadla nejistota a obavy z nových podmínek výuky.*“⁶⁰

3.2 Ochranné pomůcky

S vyhlášením prvního nouzového stavu přišlo doporučení, aby lidé pohybující se mimo svůj domov nosili ochranu dýchacích cest. Od 19. března 2020 pak vláda České republiky zakázala: „*(...) pohyb a pobyt na všech místech mimo bydliště, bez ochranných prostředků dýchacích cest (nos, ústa) jako je respirátor, rouška, ústenka, šátek, šál nebo jiné prostředky, které brání šíření kapének.*“⁶¹

Vzhledem k tomu, že v celé České republice panoval nedostatek ochranných pomůcek, musela Charita ČR využít vlastní zdroje. Mezi tím, co jednotlivé Charity sháněly a nakupovaly ochranné pomůcky od komerčních dodavatelů, vznikaly na mnoha místech šicí dílny a následně i distribuční centra.⁶² Zaměstnanci, jejichž služby byly zavřené, tak usedli za šicí stroje a pomáhali šitím roušek zabezpečit své spoluobčany, ale také hasiče, policisty nebo pracovníky úřadů.⁶³

Kromě toho, že Charita ČR apelovala na nošení ochranných pomůcek⁶⁴, obrátila se na obyvatele s prosbou o pomoc. Každý, kdo uměl šít roušky nebo měl doma nevyužité

⁵⁹ Srov. Vládní usnesení související s bojem proti epidemii. *Vláda České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29].

⁶⁰ Online výuka v našich klubech. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29].

⁶¹ Usnesení vlády České republiky: ze dne 18. března 2020 č. 247 o přijetí krizového opatření. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29].

⁶² Srov. Výroční zpráva za rok 2020. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-26].

⁶³ Srov. Tamtéž

⁶⁴ Srov. Charita vyzývá: Pojďme všichni nosit roušky!. *Charita Česká republika* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29].

látky k jejich šití, byl vítán.⁶⁵ S první vlnou koronaviru už tak bude navždy neodmyslitelně spjat symbol roušky.

Kromě šití roušek bylo také potřeba sehnat dezinfekční prostředky, kterých stejně jako ochranných pomůcek byl nedostatek. Zlepšení přišlo až v druhé polovině března 2020, kdy začalo lépe fungovat zásobování od krajských úřadů. Část ochranných prostředků také Charita ČR dostávala darem jak od firem, tak jednotlivců.⁶⁶

Ač se zdálo, že během letních měsíců pandemie covid-19 ustupuje, opak byl pravdou a začalo se hovořit o příchodu podzimní vlny. Koncem léta 2020 objednala Charita ČR rezervu ochranných pomůcek za bez mála půl milionu korun, čímž se snažila připravit na druhou koronavirovou vlnu.⁶⁷ Vláda České republiky dne 5. října 2020 vyhlásila další nouzový stav⁶⁸, následně se situace v Charitách dramaticky zhoršila.

„S další vlnou pandemie v polovině října byla situace v Charitách mnohem horší než v jarních měsících. V některých domovech pro seniory se nakazili jak pracovníci, tak klienti. Docházelo ke značným potížím se zabezpečením domácí i hospicové péče. Personální problémy nastaly i v dalších službách, proto jsme zvýšili úsilí o získávání dalších posil i z řad dobrovolníků.“⁶⁹

V únoru 2021 se situace stále nezlepšovala. Ministerstvo zdravotnictví tak vydalo mimořádné opatření, které nařizovalo pohyb a pobyt obyvatel ve veřejném prostoru pouze s respirátorem, který splňuje filtrační účinnost alespoň 95 % a spadá do kategorie FFP2/KN 95.⁷⁰ V reakci na toto nařízení vyhlásily Arcidiecézní a Diecézní Charity sbírky respirátorů pro lidi v nouzi. Pracovníci je pak následně distribuovali seniorům, nízkopříjmovým rodinám, samoživitelům, rodinám v azylových domech, ale také lidem bez přístřeší nebo do sociálně vyloučených lokalit.⁷¹

⁶⁵ Srov. Můžete nějak pomoci Charitě? Ozvěte se nám. *Charita Česká republika* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29].

⁶⁶ Srov. Výroční zpráva za rok 2020. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-26].

⁶⁷ Srov. Tamtéž

⁶⁸ Srov. Usnesení vlády České republiky: ze dne 30. září 2020 č. 957. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29].

⁶⁹ Výroční zpráva za rok 2020. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-26].

⁷⁰ Srov. Mimořádné opatření. *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29].

⁷¹ Srov. Charita rozdává roušky sociálně potřebným a vyhlašuje sbírku respirátorů. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29].

3.3 Testování

Druhá vlna koronavirového onemocnění s sebou na podzim roku 2020 přinesla i povinné testování v sociálních službách. Vše začalo 4. listopadu, kdy Ministerstvo zdravotnictví nařídilo testování zaměstnanců v pobytových službách.⁷² Nicméně nákup a distribuce antigenních testů s sebou nesla další komplikace. Podle slov ředitele Charity ČR Lukáše Curyla byla chyba na straně státu: „*Domníváme se, že při nákupu antigenních testů stát při zvládnutí epidemie koronaviru opět selhal. Charita i ostatní poskytovatelé zdravotních a sociálních služeb si vzali poučení z první vlny a chovají se mnohem pružněji. Využili jsme vypsaných dotačních titulů, které měly kompenzovat naše náklady na nákup ochranných pomůcek na jaře, a nakupili do svých zařízení jak ochranné pomůcky pro ošetřování pozitivních pacientů, tak testovací sady. Dokážeme tak účinněji zabránit dalším škodám a ochránit své zaměstnance i klienty.*“⁷³

Antigenní testování probíhalo v pravidelných intervalech každých 5 dní. Logistika testování pro jednotlivé Charity byla náročná, následné pokyny v případě potvrzení nákazy nejasné a nedotažené.⁷⁴

Charita ČR nakoupila 280 tisíc testovacích sad za více jak 5 milionů korun. I přesto, že plošné testování všechny problémy nevyřešilo, podařilo se krizovou situaci alespoň stabilizovat natolik, aby byl zajištěn chod služeb.⁷⁵

3.4 Očkování

26. prosince 2020 dorazily do České republiky první dávky vakcíny proti covid-19 od firem Pfizer a BioNTech, které měly být aplikovány ve dvou dávkách s rozestupem 21 dní.⁷⁶ Postupně se začal spouštět registr pro zájemce o očkování a Vláda plánovala různá schémata, jak v očkování postupovat, aby bylo efektivní a snížila se už tak vysoká smrtnost.⁷⁷ „*Počet úmrtí v sociálních službách za rok 2020 činil celkem 2437 osob, což*

⁷² Srov. Mimořádné opatření. *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29].

⁷³ Stát selhává s plošným testováním v sociálních službách, Charita posílá ministrovi dopis. *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. /

⁷⁴ Srov. Tamtéž

⁷⁵ Srov. Výroční zpráva za rok 2020. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-26].

⁷⁶ Srov. V ČR bylo zahájeno očkování proti onemocnění covid-19, mezi prvními očkoványi byl i premiér Babiš. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29].

⁷⁷ Srov. Vládní usnesení související s bojem proti epidemii. *Vláda České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29].

představuje zhruba 21% podílu všech zemřelých osob. Koncem března 2021 to je (také z důsledku vakcinace v pobytových sociálních službách) jen 14,7 %,“ uvádí prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Jiří Horecký.⁷⁸

Během roku 2021 se zájem o očkování zvýšil a začalo se plošně očkovat. Objevily se další typy vakcín stejně jako další vysoce nakažlivé mutace viru SARS-CoV-2. Na konci listopadu 2021 přišlo ze strany Ministerstva vnitra oznámení o tom, že vybrané profese a osoby nad 60 let čeká povinné očkování. Mezi těmito vybranými profesemi měli být i zaměstnanci v sociálních službách. Začala se řešit výstavba očkovačích center, aby se celý proces urychlil.⁷⁹

Nařízení o povinném očkování vyšlo v prosinci ve vyhlášce č. 466/2021 Sb. Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 537/2006 Sb., o očkování proti infekčním nemocem, ve znění pozdějších předpisů.⁸⁰ S tímto nařízením přišlo rozpolčení mezi pracovníky v sociálních službách. Zatímco většině povinné očkování nevadilo, jiní vyčkávali nebo byli striktně proti. Mnoho z nich bylo rozhodnuto pro změnu profese, aby se povinnému očkování vyhnuli.⁸¹ Nová vyhláška měla vejít v platnost během února 2022, nakonec však již 19. ledna byla Vládou zrušena. Předseda vlády Petr Fiala uvedl jako důvody vysokou proočkovanost mezi pracovníky v sociálních službách a také už dál nechtěl prohlubovat napjatou situaci mezi zaměstnanci.⁸² I přesto však Charita ČR veřejně vyzývala lidi k tomu, aby se v rámci zachování veřejného zdraví nechali naočkovat.⁸³

⁷⁸ MIKŠOVÁ, Markéta, Adam VOJTĚCH, Ladislav DUŠEK, et al. *Rozhovory s osobnostmi doby covidové*. s.72.

⁷⁹ Srov. Ústřední krizový štáb: povinné očkování pro vybrané profese a občany nad 60 let. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-30].

⁸⁰ Srov. Vyhláška č. 466/2021 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. 2021 [cit. 2023-01-30].

⁸¹ Srov. Třetina sociálních pracovníků není očkována. Až budou muset, půjdou, míní šéf asociace. *Novinky.cz* [online]. 2021 [cit. 2023-01-31].

⁸² Srov. Vláda zrušila povinnost očkovat se proti covidu-19. Ředitelům škol umožní nařídít výuku na dálku, bude-li moc nakažených učitelů. *Česká televize* [online]. 2022 [cit. 2023-01-31].

⁸³ Srov. Prohlášení prezidentů a Rady ředitelů Charity k podpoře očkování proti onemocnění covid-19. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29].

4. Charita Kralupy nad Vltavou

4.1 Historie

Charita Kralupy nad Vltavou byla založena 23. 3. 2001 arcibiskupem pražským, kardinálem Miloslavem Vlkem jako církevní organizace. V době vzniku nesla název Farní charita Kralupy nad Vltavou a její základy byly položeny na dobrovolném společenství kralupských věřících.⁸⁴ Téhož roku byla Farní charita Kralupy nad Vltavou registrována u Ministerstva kultury ČR v Rejstříku právnických osob. Statutárním orgánem je ředitelka Barbora Kovářová. Hlavní činnost Charity je dána účelem a posláním římskokatolické církve.⁸⁵ Charita Kralupy nad Vltavou spadá pod Arcidiecézní charitu Praha a sídlí na území kralupských farností pod záštitou vikariátu Podřipsko.⁸⁶

V počátcích svého působení fungovala Farní Charita Kralupy nad Vltavou pouze s pomocí dobrovolníků. Zaměřovala se na sběr šatstva a materiální pomoc pro potřebné a pomoc při povodních. Během čtyř let se začala Charita profesionalizovat, jako cílové skupiny si zvolila rodiny s dětmi a mládež v nepříznivé sociální situaci a v roce 2005 zaregistrovala první sociální službu.⁸⁷

Charita Kralupy nad Vltavou (dále jen Charita Kralupy) se nejdříve zaměřovala na poradenství a vzdělávání pro ženy s malými dětmi, kterým po skončení rodičovské dovolené pomáhala při návratu a uplatnění na trhu práce. Pro děti z romských a sociálně slabých rodin bylo otevřeno nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Romský klub Rep Sun.⁸⁸

V roce 2008 si Charita Kralupy zažádala o několikamilionový grant na koupi a rekonstrukci objektu, kde by mohla rozšířit poskytování sociálních služeb. Grant obdržela a v roce 2010 se tak Charita z prostor kralupské farnosti stěhuje do nových prostor v centru města na ulici Sokolská 139. Kromě Sociálního poradenství a Nízkoprahového

⁸⁴ Srov. Výroční zpráva. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. 2005 [cit. 2023-02-07].

⁸⁵ Srov. Výpis z Rejstříku evidovaných právnických osob. *Ministerstvo kultury* [online]. 2023 [cit. 2023-02-07].

⁸⁶ Srov. Vikariát Podřipsko. *Katalog Arcibiskupství pražského* [online]. [cit. 2023-02-07].

⁸⁷ Srov., Kdo jsme. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-07].

⁸⁸ Srov. Výroční zpráva. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. 2009 [cit. 2023-02-07].

zařízení pro děti a mládež, otevírá se dvěma bytovými jednotkami Azylový dům s. Máří Magdaleny pro matky s dětmi.⁸⁹

V následujících letech registruje Charita Kralupy Sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi, Sociální rehabilitaci a současnou pomoc lidem v tíživé situaci rozšiřuje o terénní služby. Rozšiřují se také služby pro osoby bez přístřeší a v akutní tísní.⁹⁰

V roce 2015 získala Charita Kralupy do správy budovu v kralupské části Minice, kde se rozšířily služby Azylového domu sv. Máří Magdalény a Domu na půl cesty, pro mladé lidi opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče. Téhož roku byl také otevřen první sociální podnik secondhand Šuplík, kde našly uplatnění osoby dlouhodobě vedené v evidenci Úřadu práce. Také byl zahájen projekt CHiC.KE.PA – šicí, keramická a papírnická dílna, který opět otevřel prostor pro uplatnění dlouhodobě nezaměstnaným lidem.⁹¹

V roce 2016 bylo ve spolupráci s městem Kralupy nad Vltavou vytvořeno zázemí pro Nízkoprahové denní centrum. Následující rok byl Charitě Kralupy schválen finanční grant, díky němuž mohla koupit a zrenovovat další objekt v centru města. Do nového domu v Riegrově ulici se poté přesouvají některé ze sociálních služeb a dostávají tak větší a stabilnější zázemí. V novém domě se v roce 2019 otevřel další sociální podnik, a to tréninková kavárna Rígrovka, která vytváří pracovní uplatnění pro osoby, které se v důsledku nejrůznějšího hendikepu hůře uplatňují na trhu práce.⁹²

Od počátku své působnosti se Charita Kralupy zapojovala do projektů jako Adopce na dálku, kde pomáhala finančně podporovat děti v rozvojových zemích. Pravidelně také pořádá Tříkrálovou sbírku a nespočet jednorázových i pobytových akcí pro rodiny s dětmi nebo sociálním vyloučením ohroženou mládež. V roce 2020 mění organizace název z Farní charity na Charita Kralupy nad Vltavou. V současnosti provozuje Charita Kralupy 6 registrovaných sociálních služeb, tři sociální podniky a je největším poskytovatelem sociálních služeb v regionu. V současnosti má organizace více jak 50 zaměstnanců, několik desítek dobrovolníků a ročně pomůže bezmála tisíci klientům.⁹³

⁸⁹ Srov. Výroční zpráva. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. 2011 [cit. 2023-02-07].

⁹⁰ Srov. Výroční zpráva. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. 2016 [cit. 2023-02-07].

⁹¹ Srov. Tamtéž

⁹² Srov. Kdo jsme. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-07].

⁹³ Srov. Tamtéž

4.2 Poskytované služby a činnosti

Charita Kralupy nad Vltavou poskytuje 6 registrovaných sociálních služeb prevence, které se řídí Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

4.2.1 Poradenské centrum

Služba poskytuje základní a odborné sociální poradenství osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a nemají možnosti ji svépomocí vyřešit. Klientům je nabízena podpora, pomoc a motivace k řešení nepříznivého stavu, aby nedocházelo k jeho dalšímu prohlubování. Služba je poskytována zdarma, ambulantní formou a na přání klienta může být poskytována anonymně. Na Poradenské centrum se lidé obracejí kvůli pomoci s orientací v sociálním systému, rodinným problémům či zadluženosti.⁹⁴

4.2.2 Azylový dům

Azylový dům sv. Máří Magdalény (dále jen Azylový dům) poskytuje ubytování mladým lidem od 15 do 26 let, matkám a otcům s dětmi nebo celým rodinám, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, která je spojená s bydlením v nevyhovujících a nedůstojných podmínkách nebo s úplnou ztrátou bydlení. Azylový dům disponuje 46 lůžky a poskytuje ubytování ve 12 samostatných bytech s vlastní kuchyní a sociálním zázemím. Ubytování je poskytováno nepřetržitě za úhradu a délka pobytu většinou nepřevyšuje jeden rok.⁹⁵

4.2.3 Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi Čtyřlístek (dále jen SAS) poskytuje poradenství, pomoc a podporu rodinám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které žijí v sociálním vyloučení nebo jsou jim ohroženy. Služba řeší problémy plynoucí z nepříznivých sociálních situací rodin, které rodiče nezvládají řešit svépomocí a které mají nebo by mohly mít za následek ohrožení dítěte v rodině. Cílem SAS je fungující

⁹⁴ Srov. Poradenské centrum. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11].

⁹⁵ Srov. Azylový dům sv. Máří Magdalény. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11].

rodina, kde dochází k naplňování základních životních a individuálních potřeb každého člena domácnosti. Služba je poskytována zdarma ambulantní formou v kanceláři SAS a terénní formou v domácnosti klienta nebo na jiném domluveném místě.⁹⁶

4.2.4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Klub Rep Sun (dále jen NZDM) je určeno dětem a mladistvým od 6 do 26 let. Posláním této služby je pomoc dětem, které jsou nebo by mohly být ohroženy nežádoucími společenskými jevy či řeší nějakou tíživou životní situaci. V NZDM je jim poskytnuto bezpečné prostředí, individuální, a pokud si to přejí, tak anonymní jednání. Služba je poskytována zdarma ambulantní i terénní formou. Cílem služby je zlepšit úroveň a kvalitu života dětí, podpořit je ve vzdělávání, při výběru povolání a motivovat je v osobním rozvoji. V rámci NZDM probíhá osvěta v oblastech protidrogové prevence a násilí.⁹⁷

4.2.5 Nízkoprahové denní centrum

Nízkoprahové denní centrum Paprsek (dále jen NDC) pomáhá mužům a ženám, kteří jsou ohroženi ztrátou bydlení nebo se již ocitli bez přístřeší. Služba je poskytována ambulantní formou, kdy je klientům v prostorách NDC poskytnuta strava, možnost osobní hygieny a vyprání a výdej ošacení. Kromě zajištění základních životních potřeb je klientům poskytováno sociální poradenství k orientaci a řešení své nepříznivé situace. Poskytování služeb v rámci NDC je uzpůsobeno ročnímu období a počasí. V zimních měsících, kdy hrozí pokles teploty na více jak -5°C je v prostorách NDC otevřena tzv. „Teplá židle“, kam se mohou lidé bez přístřeší uchýlit a přečkat noc. Služba je poskytována zdarma, pouze doplňkové a nadstandartní služby jako více jídla nebo praní většího množství prádla, stejně jako ukládání věcí, je zpoplatněno.⁹⁸

⁹⁶ Srov. Služby pro rodiny. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11].

⁹⁷ Srov. Děti a mládež. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11]. /

⁹⁸ Srov. Lidé bez přístřeší. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11].

4.2.6 Sociální rehabilitace

Služby Sociální rehabilitace jsou určeny osobám se zdravotním postižením, osobám znevýhodněným na trhu práce, dlouhodobě nezaměstnaným, ale také osobám bez přístřeší a které žijí rizikovým způsobem života. Cílem služby je pomoc klientům se zvyšováním kompetencí, posilováním návyků a nácvikem činností, které povedou k samostatnosti, nezávislosti a tím ke zvládnutí své nepříznivé situace. Služba je poskytována zdarma terénní i ambulantní formou. K nácviku dovedností slouží mimo jiné jeden ze sociálních podniků Charity Kralupy, tréninková kavárna Rígrovka.⁹⁹

5. Empirická část

Empirická část bakalářské práce se zabývá výzkumem a navazuje na část teoretickou, kde byla představena Charita ČR a plošné dopady pandemie covid-19 na její služby. Tato část se zaměřuje na zkoumání konkrétních epidemických dopadů na sociální služby v Charitě Kralupy.

Nejdříve jsou představeny cíle práce a výzkumné oblasti, poté popsána metoda a realizace sběru dat a následně je zpracována analýza dat a interpretace výsledků. Získané informace od respondentů jsem doplnila o fakta získaná z pozorování a vlastních zkušeností při práci v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi na pozici pracovníka v sociálních službách a poté vedoucí služby v letech 2020 – 2021.

5.1 Cíl výzkumu a výzkumné oblasti

Cílem výzkumu je analyzovat a shrnout dopady a změny, které v Charitě Kralupy nastaly s příchodem onemocnění covid-19. K uskutečnění výzkumu jsem použila kvalitativní metodu sběru dat za použití polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky Charity Kralupy. Výzkumné otázky jsem rozdělila do třech oblastí: Chod organizace a sociálních služeb, Práce s klienty a Pracovní kolektiv. Otázky jsou členěny tak, aby celý rozhovor mohl být jednotný a vše na sebe navazovalo a abych získala co nejvhodnější odpovědi s ohledem na cíl práce. Jako dílčí cíl jsme si stanovila zjistit, co pro dotazované zaměstnance Charity Kralupy bylo během covidových let 2020 – 2021 nejtěžší.

⁹⁹ Srov. Sociální rehabilitace. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11].

5.2 Metoda sběru dat

Pro zpracování této bakalářské práce jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Creswell ve své definici uvádí, že kvalitativní výzkum je proces, založený na zkoumání daného sociálního problému, ve kterém se výzkumník snaží najít porozumění. Výzkumníkem je poté vytvářen holistický obraz, ve kterém předkládá názory účastníků výzkumu, který provádí v jejich přirozeném prostředí.¹⁰⁰

Při použití kvalitativního výzkumu není cílem eliminovat nežádoucí vlivy, které by narušily danou situaci, naopak by se měla respektovat různorodost a variabilita souvislostí. Výzkumník je v pozici nástroje k modelování situace. Nemanipuluje však s lidmi, ale podílí se na spoluvytváření výzkumné situace, která je jedinečná a neopakovatelná a zároveň se drží cíle zkoumání.¹⁰¹

Miovský uvádí jako jednu z metod pro získávání kvalitativních dat moderovaný rozhovor. Rozhovor se dělí do třech skupin na nestrukturovaný, polostrukturovaný a strukturovaný.¹⁰²

K rozhovoru s respondenty jsem využila metodu polostrukturovaného rozhovoru, který je nejrozšířenější metodou. Příprava vyžaduje vypracovat závazné schéma s okruhy otázek, které se dají dle potřeby upravit a tím získat co nejvíce informací.¹⁰³ Díky tomu jsme měla možnost klást doplňující otázky, abych dostala relevantní odpovědi vhodné ke zpracování v souladu s cílem výzkumu a na základě kterých bych mohla vypracovat závěr výzkumu.

5.2.1 Výzkumný vzorek a jeho kritéria

Výzkumný vzorek je složen ze čtyř zaměstnanců sociálních služeb Charity Kralupy. Jedná se o ženy ve věku 27 – 51 let. Mezi dotazovanými jsou dvě sociální pracovníce, vedoucí pracovníce a pracovníce v sociálních službách, které pracují ve výše představených sociálních službách Charity Kralupy.

Kritériem pro výběr výzkumného vzorku bylo, aby zaměstnanci pracovali v sociální službě v rámci Charity Kralupy v letech, kdy dopady onemocnění covid-19 zkoumám, tedy minimálně od března 2020 do prosince 2021.

¹⁰⁰ Srov. CRESWELL, J. W., in. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*, s. 50.

¹⁰¹ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 72-73.

¹⁰² Srov. Tamtéž S.155-157

¹⁰³ Srov. Tamtéž S.159-160

Dále jsem kladla důraz na to, abych měla zastoupeny všechny sociální služby, které Charita Kralupy provozuje. Všechny dotazované pracovnice kritérium splnily a jsou stále v Charitě Kralupy zaměstnané.

5.2.2 Realizace sběru dat

Vhledem k tomu, že jsem zaměstnancem Charity Kralupy, seznámila jsem vedení organizace se svým záměrem dělat výzkum právě zde. Na základě toho jsem dostala povolení uskutečnit rozhovory s vybranými zaměstnanci. Poté jsem dle stanovených kritérií oslovila pracovnice ve vybraných sociálních službách.

Rozhovory probíhaly během února 2023 na pracovišti sociální služby, ve které dotazovaná pracovnice působí. Průměrná délka rozhovoru byla 25 minut. Následně proběhl doslovný přepis získaného audiozáznamu, který mám uložen ve svém archivu.

5.2.3 Etika výzkumu

Všechny dotazované pracovnice jsem před začátkem rozhovoru seznámila s tématem a cílem výzkumu. Následně jsme jim představila metodu zpracování dat s tím, že veškeré informace z rozhovorů budou sloužit výhradně ke zpracování této bakalářské práce. Od každé pracovnice jsem dostala souhlas s rozhovorem a s jeho nahráváním pomocí diktafonu v mobilním telefonu.

Při rozhovorech byl kladen důraz na anonymitu. Avšak z důvodu nutného propojení získaných informací od respondentů se sociální službou, ve které pracují, budou jednotlivé služby jmenovány. Jmenování služeb nebo pracovišť je však možné, pokud s tím souhlasí účastníci výzkumu.¹⁰⁴ Respondenti se zveřejněním služby souhlasili, v anonymitě nadále zůstávají jejich jména.

6. Analýza dat

V této části jsou představena data získaná z rozhovorů se zaměstnanci Charity Kralupy. Otázky použité v polostrukturovaných rozhovorech jsem všem respondentům kladla ve stejném pořadí, případně jsem položila otázky doplňující. Data z jednotlivých rozhovorů

¹⁰⁴ Srov. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, s.45.

jsem poté vyhodnotila a rozdělila do tří kategorií: Chod organizace a sociálních služeb, Práce s klienty a Pracovní kolektiv. Jako dílčí cíl jsem si poté dala zjistit, co pro dotazované zaměstnance Charity Kralupy bylo během covidových let 2020 – 2021 nejtěžší.

Výsledky výzkumu jsou předkládány prostřednictvím výtěžených dat, úryvků z rozhovorů a to vše je doplněné o vlastní komentáře založené na pozorování a práci v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. Všechna zjištěná data jsou mimo jiné dána do souvislostí s jednotlivými sociálními službami, které Charita Kralupy provozuje.

6.1 Chod organizace a sociálních služeb

V této části se zabývám změnami, které covid-19 přinesl v rámci celé organizace i jednotlivých sociálních služeb. Zaměřuji se na základní činnosti, metodiky a celkové změny v poskytování sociálních služeb.

V úvodu jsem se všech dotazovaných zeptala, co je jako první napadne, když se řekne covid. Bez ohledu na typ sociální služby vyvolávají vzpomínky na covid u všech dotazovaných primárně negativní emoce, mezi kterými převládá strach, nebezpečí, nejistota a změny. Také se jim vybavily roušky, očkování a dezinformace. Jedna z dotazovaných také vzpomněla na kladný přínos. R2: „(...) *semknutí toho týmu nebo že jsme na to byli schopní nějak rychle reagovat, si myslím, jako adekvátně k té situaci.*“

Dále jsem mezi dotazovanými zjišťovala, jakým způsobem reagovala Charita Kralupy jako organizace na první nouzový stav, který byl vyhlášen v březnu 2020. Ze všech odpovědí vyplývá, že došlo k razantnímu omezení poskytování služeb v souladu s nařízeními ze strany vlády. Nejvýraznějším dopadem bylo částečné či úplné uzavření některých služeb a řada zaměstnanců musela z důvodu uzavření škol zůstat se svými dětmi doma nebo chodili vypomáhat do jiných služeb. R1 uvádí: „*My jsme vlastně museli zavřít a všichni pracovníci, kteří byli v přímé péči a neměli děti a mohli pomoci s něčím, tak šli pomáhat do jiných služeb, kde to bylo potřeba, aby se vystřídali.*“

Ve velké míře také došlo ke změně pracovní náplně ve formě aktivního šití roušek, kterých byl během první covidové vlny zásadní nedostatek. R2 sdělila: „*Nedocházelo už k tomu přímému kontaktu s klienty a konkrétně v Charitě tím, že to byla taková nenadálá, nečekaná situace, tak nebylo dost roušek. Takže v Charitě se začaly šít ty roušky, aby byl dostatek jak pro pracovníky, tak potom se distribuovaly i na veřejnost, aby byly k dispozici i pro klienty.*“

V rámci dopadu na jednotlivé služby pocítovaly vliv vládních nařízeních nejméně služby pobytové, u kterých z podstaty jejich fungování nemohlo dojít k úplnému uzavření a které musely nadále poskytovat své služby v co největším rozsahu. Respondentka z Azylového domu (dále jen AD) jako jeden z největších problémů uvádí omezení kontaktů jak mezi zaměstnanci a klienty, tak i v rámci obou jmenovaných skupin. R4: *„Jako první jsme dali doporučení, aby se klienti mezi sebou nijak nesdružovali, aby co nejvíc času trávili u sebe na bytě a aby za náma opravdu chodili jen s téma nejnnutnějšíma věcmi.“*

Naopak v případě ambulantních služeb, jako je Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi (dále jen SAS), Sociální poradenské centrum (dále jen SPC), Nízkoprahové denní centrum (dále jen NDC) a Sociální rehabilitace (dále jen SR), došlo k jejich úplnému uzavření. Dotčení pracovníci se zpočátku věnovali pouze výše zmíněnému šití roušek, do doby, než došlo k částečnému rozvolnění. V tu chvíli se mohli zaměstnanci věnovat nejnnutnějším a neodkladným požadavkům klientů alespoň na dálku, převážně po telefonu, případně vypomáhat v jiných službách.

Uzavření ambulantních služeb však nejvíce postihlo NZDM a NDC. V denním centru byli lidé bez domova zpočátku úplně odříznuti od jídla, možnosti umýt se a vyprat. Služba na to později reagovala otevřením výdejního okénka. Uzavření ambulance také hodně pocítili děti a mladí dospělí, kteří nemohli docházet do NZDM. S příchodem rozvolnění se nejdříve pracovalo s klienty individuálně, později se upravovaly počty a okamžitá kapacita NZDM. Respondentka z NZDM také uvádí velké pozitivum, které uzavření služby přineslo: *„Naši klienti se začali hlásit, což u nich nebyvá zvykem, do služby. Plánovali si příchody a odchody a mohli jsme je trošičku víc podpořit, díky tomu, že s mima byla lepší spolupráce.“*

Terénní služby, které poskytuje SAS a SR, byly zpočátku omezeny úplně. S postupným rozvolňováním se musely obě terénní služby a to převážně SAS naučit dodržovat všechna bezpečnostní opatření, aby se uchránili sami pracovníci, ale i klienti u sebe v domácnosti. Pokud klienti neměli ochranné pomůcky, mohli jim je pracovníci dovézt, podobně tomu pak bylo i s potravinovou pomocí. Plošně v rámci služeb docházelo k činnostem, kterými pracovníci reagovali na požadavky klientů a veřejnosti, které však běžně nespádají do základních činností sociálních služeb.

Vládní opatření se také odrazila v metodice poskytovaných služeb. Například v AD se snažili přizpůsobovat stávající metodiku aktuálním opatřením. R4: *„(...) udělala jsem si šanon, abychom to měli nějak souhrnně, tam jsem si postupně vkládala ty různé*

opatření, který navrhovala vláda, nebo co přišlo emailem třeba od metodičky a tak dále, na základě toho jsem přizpůsobovala tu naši stávající metodiku, a ty úpravy jsem psala do jednoho zvláštního jako dokumentu.“ Nejvíce se změny promítly do ambulantních služeb, kdy musely pracovnice vytvořit nové postupy práce a korigovat počet klientů. R3 z NDC uvádí, že: „ (...) museli jsme zkrátit dobu, kdy tady klienti mohli být a počet těch klientů. A samozřejmě museli nosit roušky, dezinfikovat se musely veškerý prostory, a taky klienti museli dodržovat hygienu. “

Pracovnice se také shodují, že pro ně občas bylo náročné dodržovat všechna opatření a zároveň poskytovat sociální službu v souladu se základními činnostmi. Pro NDC a NZDM bylo ze začátku největší překážkou nošení roušek. R1: *„ (...) někteří naši klienti odmítali nosit roušky, takže nemohli vcházet do klubu. A vlastně tím jsme byli hodně omezení.“* R3: *„No náročný to bylo, hlavně když museli nosit ty roušky (...) neuvědomujou si, že tu roušku mají dole, takže jakoby v tom hlídání a dodržování těch pravidel.“* V rámci AD to naopak až tak těžké nebylo, protože jejich základní činností je poskytovat ubytování a přístřeší, což se bez omezení dělo. Nejtěžší však pro ně byla komunikace a spolupráce na individuálních plánech. R4: *„ Spousta těch věcí, co mají klienti v individuálních plánech spolupráce, souvisí s dalšíma institucema bydlení, úřady, který taky nefungovaly, takže ono v tu dobu toho v podstatě nebylo moc co řešit, kromě toho, abychom ty klienty nějak uklidnili, aby furt měli kde bydlet. “*

Na otázku, jestli se vládní opatření odrazila ve kvalitě poskytované služby, se všechny pracovnice shodují v tom, že snížení kvality nastalo kvůli uzavření služby nebo úpravě pravidel pobytu klientů v prostorách služby. Nicméně tři dotazované pracovnice uvádí také zlepšení a zkvalitnění služby, stejně jako přínos pro klienty. R1: *„ (...) u klientů velká změna zodpovědnosti, vážení si toho, co jim nabízíme. (...) zaktivizovali svoje chutě a nechutě a začali na sobě trošku víc pracovat. (...) A byli docela ochotnější si popovídat třeba s odborníkem.“* V rámci služby NZDM si také uvědomili větší potřebu terénní práce, jelikož zjistili, kolik klientů může zůstat mimo Klub a potřebovali by podporu.

Dvě pracovnice také uvádí, že se díky vládním opatřením ukázalo, jak se pracovníci umí semknout a zvládnou reagovat a přizpůsobit se nečekané situaci. Stejně tak mají pocit, že se Charita Kralupy dostala do povědomí širší veřejnosti. R2: *„ Tím, že jsme dělali i věci, který jsme nemuseli, jako třeba šití roušek, že jsme vozili ty potraviny na ubytovny a vlastně jsme o tom informovali tu veřejnost skrz sociální sítě, tak si myslím, že nás vnímala asi pozitivněji, že opravdu je tady nějaká Charita, která v takovýhle krizový situaci něco dělá, i když to třeba dělat úplně nemusí. “*

Na poslední otázku z oblasti chodu organizace a sociálních služeb, která se týkala možnosti práce z domova neboli home office, odpověděly všechny pracovnice, že tuto možnost neměly. Ti, co nemuseli být doma s dětmi, se v rámci zachování odstupu na pracovišti rozptýlili po různých místech Charity a pomáhali tam, kde bylo zrovna potřeba.

Z odpovědí respondentů rovněž vyplývá, že navzdory nelehké situaci Charita Kralupy učinila maximum proto, aby její odpovědnost vůči klientům zůstala zachována, což klienti sami vnímali a ocenili. R2: „ (...) ukázalo, že ta služba je poskytována kvalitně, že se asi jako umí přizpůsobit i tý nečekaný situaci. (...). Podle respondentky rychlost reakce organizace na tehdejší situace také ukázala, že pracovníci Charity Kralupy mají ke klientům skutečně individuální přístup, díky čemuž sami klienti věděli, že se na nás mohou obrátit, bez ohledu na aktuální situaci či nařízení. Ta tedy neměla na samotné poslání charity žádný vliv a nedošlo během pandemie v tomto ohledu k žádné negativní změně. Za pozitivní ve vztahu k tehdejší situaci naopak pracovnice vnímá nárůst důvěry ze strany klientů.

6.2 Práce s klienty

V této části se zabývám přístupem pracovníků ke klientům, dodržováním vládních nařízení, strachem z nákazy, ale také dopadem konkrétních nařízení na práci s klienty.

S pracovnicemi jsme rozebíraly změny v přístupu ke klientům. Všechny shodně uvádějí, že se přístup změnil pouze v komunikaci a v tom, že bylo klientům potřeba více věcí vysvětlovat. R2: „ *Přístup byl furt individuální, ale ta komunikace byla jiná, někdy to samozřejmě bylo náročnější, že klienti občas byli ovlivněni nějakým falešným zprávkou zvenčí, že jsou paraziti v rouškách nebo měli strach z očkování. (...) když to byl opravdu velký nesmysl, který se šířil, tak jsme o tom s nimi komunikovali a vysvětlovali jim to.*“

R1 popisuje podobnou zkušenost: „*Bylo potřeba jim věci vysvětlovat, protože pokud se objeví první zmínka nějaké milné informace nebo nějakého výkřiku, který vede k tomu, že se rozšíří nějaká panika nebo nějaká informace, která se potom těžko rozporuje. Tak abychom ji prodiskutovali hned v zárodku.*“

Pracovnice z AD také přiznává, že občas měla komunikace s klienty tendenci sklouzávat k autoritativnějšímu přístupu: „*Pracovníci, kteří tam jsou na těch směnách a zajišťují ten denní provoz, tak se samozřejmě snažili nebo měli pocit, že nesou zodpovědnost za ten provoz, tak se snažili udržet „pořádek“, takže mám pocit, že*

v některých případech jednali trošičku restriktivně a autoritativně, že opravdu bylo víc takových těch jako zákazů, ale to bylo vlastně i ze strany vlády, takže přirozeně se to promítlo od nás ke klientům.“

Co se týče dodržování vládou nařízených ochranných opatření ze strany klientů, jako nošení ochrany úst nebo dodržování rozestupů, k žádným závažným incidentům nedocházelo. Pouze občas se objevili klienti, kteří se povinnost dodržovat rozestupy snažili obcházet. Respondentka z AD k tomuto uvádí: *„Měli jsme třeba jako jedno z pravidel, že na dvoře, kam klienti choděj kouřit, že se tam budou zdržovat po jednom a budou dodržovat rozestupy, tak pak se třeba za rohem nějak družili a tak dále.“*

Do všech ambulantních služeb byl povolen vstup pouze s rouškou a ani tam pracovnice nezaznamenaly žádný závažný problém. Pokud si klient odmítnul roušku nasadit, byl upozorněn na to, že mu služba nebude poskytnuta. Z počátku absence roušek pramenila z obavy je nosit. Zde opět probíhala edukační činnost, ale i osvěta. V rámci NZDM pracovnice uvádí že: *„My jsme měli striktně dáno, že bez roušky nemůže vstoupit. Tam probíhalo i takové to, že rouška by měla být i čistá a jak s ní zacházet a tak. Ale to už bylo jako v rámci té naší preventivní činnosti, takže my jsme je poučili jak často ji měnit a tak dál. Měli jsme na výměnu, takže pokud byli ochotní si dát jakoukoliv roušku na ústa, tak jsme jim ji třeba vyměnili a tak. Dokonce někteří si ji mohli u nás i vyprat jako v umyvadle, aby věděli jak s ní zacházet a tak.“* Právě pro činnost prevence a osvěty si pracovnice vytvořily postup práce, při kterém s klienty NZDM diskutovali venku před Klubem: *„Udělal jsem si i takové jako zázemíčko venku. Měli jsme podsedačky a mohli jsme sedět venku s klienty, abychom jim přiblížili to, jak dlouho v té roušce musí být, co je čeká vevnitř, když tam teda vstoupí.“* V rámci ambulance SR a SPC to bylo podobné: *„Jako měli jsme lidi, kteří měli obavu tu roušku nosit, ale vysvětlili jsme jim, proč je to nesmysl, že není se čeho bát, tak tam pak jako problém nebyl.“* Ani v NDC k žádným konfliktům nedocházelo a pracovnice potvrzuje, že klienti dodržovali dané postupy: *„(...) dezinfikování rukou, nošení roušek, samozřejmě občas se stalo, že ten klient si neuvědomil, že tu roušku třeba nemá, ale po nějakým upozornění si tu roušku ihned nasadil a nebyly s tím žádný problémy.“*

Podmínkou pro poskytnutí terénní služby bylo, aby klienti u sebe doma měli vždy nasazenou ochranu úst. V rámci SAS mohu z vlastní zkušenosti zmínit jeden incident, kdy si klientka odmítla nasadit roušku. Přítomné děti, které službu potřebovaly využít, nakonec matku přemluvily, aby si ode mne roušku vzala a aktivizace v rodině proběhla. V rámci SR k podobné události nedošlo.

S respondenty bylo také hovořeno o strachu z nákazy. Tři pracovnice uvádějí, že se nejvíce bály na samém začátku pandemie, kdy zpočátku bylo málo informací, později naopak příliš mnoho a nevěděly, k čemu se více přiklonit. Žádnou z pracovnic však strach při práci s klienty nijak neovlivňoval. R3: „*Myslím si, že ze začátku, když to bylo pro nás neznámý, pro všechny, tak strach měl asi každéj. Ale že by mě to nějak pohltilo natolik, že bych nemohla do té práce nebo se bála, to si myslím, že ne. Samozřejmě jsme nosili roušky, nosili jsme i rukavice, abychom do nějakýho kontaktu s covidem nepřišli, myslím si, že jsme to zvládli dobře, ale vyloženě strach z té nemoci nebyl.*“ R2 popisuje, že se nebála ani v rámci terénních návštěv: „*Viděla jsem, že vlastně u většiny zdravých lidí nejsou ty následky nebo ten průběh není nějakéj dramatickéj, tak potom ten strach už padnul, a myslím, že už mě to potom ani nějak jako neovlivňovalo v té práci. V těch dobách kdy to šlo a jezdili jsme třeba i na terén na ubytovny, kde třeba je víc lidí, tak jsem už necítila nějakéj strach.*“ Jedna z pracovnic naopak uvádí, že neměla strach ani na samém začátku. Neměla pocit, že by ji covid mohl nějak ohrozit, protože nikdy nebyla nemocná a věří své imunitě.

Během Velikonoc v březnu 2021 byl vyhlášen zákaz cestování mezi okresy. Toto nařízení každou ze služeb ovlivnilo jinak. Nejvíce postihlo klienty NZDM: „*Nám přestaly jezdit děti, které nemohly k nám dojet, protože jsme hraniční pásmo nebo to město a hnedka za okrajem města prostě končí náš kraj a okres a začíná nějaký jiný a dokonce do tří stran. Tak to vím, že jsme některé klient neviděli vůbec a neměli s nima kontakt.*“ Zákaz cestování mezi okresy také ovlivnil SR, kdy nemohly probíhat některé doprovody: „*(...) pomáhali jsme jednomu pánovi hledat bydlení a právě jsme měli nějakou prohlídku v jiným okrese, a tam nám to teda do toho zasáhlo, že jsme to museli odložit.*“ Ze své zkušenosti pak mohou říct, že v rámci SAS jsme z počátku byli s terénní službou hodně omezení. Jak zmínila kolegyně, jsme hraniční město a většinu klientů jsme v té době měli v ORP sousedního města. Nakonec přišla výjimka ve formě čestných prohlášení a potvrzení od zaměstnavatele, že můžeme za hranici okresu vyjet. Tímto potvrzením jsme se poté prokazovali případné kontrole PČR, což se nám také jednou stalo.

V pobytové službě zákaz cestování práci s klienty téměř neovlivnil, vše se snažili vyřídit online, navíc byl v té době vyhlášen zákaz návštěv a klienti celkově nařízení respektovali. V NDC to pravděpodobně měli nejjednodušší: „*Do centra chodili převážně místní lidi, ti kteří žijou v Kralupech, takže neovlivnil nás vůbec.*“

Stejně tak se v každé ze služeb jiným způsobem promítlo uzavírání služeb a obchodů. V AD se to nejvíce promítlo při nemožnosti realizovat prohlídky bytů, čímž se celkově zpomalilo řešení nepříznivé situace klientů. R4 uvádí že: „Protože u nás naši klienti v pobytové službě azylového domu to mají jako nejhlavnější bod v 99,9 % a to v tu chvíli nebylo možné, protože nebyly žádné prohlídky, v podstatě jako nikdo byt nepronajímal, nebo se to neřešilo, takže tady v tom si myslím, že je to ovlivnilo nejvíc. (...) nebyla vlastně žádná představa, kdy to skončí a kdy oni budou moct normálně zase navázat a fungovat. S tím že u nás v azylovém domě můžou být maximálně rok, tak možná i trošku zavládla nějaká ta nejistota, co bude pak.“

Pracovnice z NZDM vyzorovaly, že se největší důsledky projevíly s uzavřením školních jídelen: „Ti, kteří jsou zvyklí chodit do školy na oběd a mají pravidelně díky škole jídlo, tak doma třeba ty rodiče nevařili nebo neměli potraviny a tam přicházela teda potravinová pomoc nebo přicházeli prostě hladovější. A jiné děti zase naopak přibíraly, protože doma byli všichni, tak se vařilo víc.“ Toto nepravidelné a nezdravé stravování mělo v několika případech i za následek zhoršení zdravotního stavu dětí. Dokonce byl zaznamenán případ, kdy musel být jeden z klientů hospitalizován v nemocnici s vážnými problémy zažívacího ústrojí. V ostatních službách práci s klienty nijak dramaticky uzavírání služeb neomezovalo. V SR v několika případech pomáhali s online objednávkami, v NDC si pouze klienti povzdechli nad tím, že mají vymezený čas, kdy mohou chodit do obchodu a nemohou si jít například nakoupit v čase vyhrazeném pro seniory.

S příchodem covidu se velkým tématem stala online komunikace. V rámci služeb Charity Kralupy tuto možnost práce s klienty nevyužívala žádná ze sociálních služeb. V AD komunikovat online s klienty nebylo potřeba vůbec, protože všichni obývali společný prostor. V NDC občas někdo s klientů zatelefonoval, s dotazem na otevírací dobu, ale žádný významný nárůst telefonátů nezaznamenali. V rámci SR, SPC nebo SAS byli klienti o možnosti zavolat si přes aplikaci, která umožňuje video hovor, informováni, nicméně využita nebyla. R2: „ (...) tehdejší klienti rehabilitace moc jako tu online ani neuměli využívat, ani nechtěli, takže spíš se spoléhali na ty telefony.“ V rámci NZDM probíhala online komunikace s velkou opatrností: „Někteří se ozvali přes messenger, ale jenom jako informace jako je klub otevřen a tak. V tomhle tom směru jsme komunikovali, víc jsme toho nerozjížděli. (...) má to prostě spoustu negativ, když komunikujeme s našimi klienty přes sociální síť. Nevíme nikdy, s kým komunikujeme, jestli jsou to rodiče nebo jsou to děti a jak oni si přeposílají nebo jak to mají všechno chráněné u nich.“

V tomto případě se více rozšířila online komunikace na sociálních sítích ze strany Charity, kde se sdílely aktuální změny, co Charita dělá, s čím může pomoci nebo zde probíhalo i objednávání roušek a další propagační sdělení.

Jednou z nejtěžších změn, kterou pandemie přinesla, bylo uzavření škol a přechod na online výuku. Toto opatření některé služby nezasáhlo vůbec, jiné své běžné činnosti musely upozadit právě kvůli pomoci dětem s online výukou. Vzhledem k tomu, že v NDC mezi klienty žádný student nebyl, online výuka se jim vyhnula úplně. V AD probíhala online výuka velmi specificky, jelikož ne všechny rodiny měly počítač nebo chytrý telefon a zároveň nebylo možné se ve všech prostorách budovy připojit k internetu. Kromě zajištění počítačové techniky bylo nutné zajistit i prostor, a to, jak uvádí pracovnice, bylo velmi náročné: *„My máme připojení k wifině jenom v kancelářích a jedné místnosti, v klubovně, z tady těch dvou věcí to nějak dosáhne po tom jednom patře, ale ne do bytů. Takže jsme nemohli každému dát na byt notebook, aby si tam jel tu svoji výuku. My jsme museli nějak zajistit, aby třeba v jedné klubovně se mohly učit tři děti různý ročníky, různý hodiny a tak dále. (...) ve výsledku kolikrát se stalo, že někdo byl u nás v kanceláři, někdo byl v kuchyni, (...) to nás asi ovlivňovalo nejvíc, to nám nejvíc zamotávalo hlavu, jak tohle prostě budeme řešit.“*

V SR a SPC se přímá pomoc s online výukou také téměř neřešila. V případě, že přišel někdo, kdo by potřeboval pomoci se zajištěním techniky nebo s připojením, byl odkázán na jinou službu. R2: *„Spoustu rodin vlastně na to tu domácnost nemělo vybavenou, nemělo k dispozici počítač nebo připojení k internetu, nebo možná ani nevěděli, jak to jako zprovoznit, jak to nějak spustit tu online výuku, takže ti hodně využívali potom pomoci SASky, vlastně službu pro rodiny s dětmi.“*

Právě zde mohu opět z vlastní zkušenosti říct, že bylo období, kdy základní činnosti SAS šly stranou a s kolegyněmi jsme se zaměřily opravdu jen na připojování dětí na online výuku a případné doučování. Každý den k nám do kanceláře chodilo 3-5 dětí, kterým jsme poskytly notebook, aby se mohly připojit. Měly jsme štěstí, že k nám chodilo více dětí z jedné třídy, případně se nám podařilo domluvit se školou, které dny v týdnu jsou nejstěžejnější, abychom zase mohly připojit jiné děti. Děti u nás zůstávaly po celou dobu trvání výuky, mimo jiné jsme jim připravovaly materiály a pracovní listy, aby mohly pracovat i doma. Odpoledne děti chodily do NZDM, kde jim pomáhaly kolegyně s domácími úkoly. R1: *„Tak když jsme mohli vlastně se SASkou vyjít z toho nedodržovat úplně ty naše základní činnosti a mohli jsme i doučovat, tak jsme se do toho zapojili. Ale my jsme měli spíš odpolední nebo zůstali jsme u otevření klubu odpoledne, protože naše*

prostory a vybavení nejsou tak na tom, abychom to mohli dělat dopoledne tu přímou online výuku, kterou docela dobře SASka zasaturovala. Ale děti potřebovaly spoustu informací a spoustu činností dělat jako přípravu na tu online výuku, takže do toho jsme se potom zapojovali.“ Nakonec se nám v rámci SAS podařilo zajistit prostřednictvím různých nadací a dárců elektroniku, kterou jsme mohly darovat přímo do rodiny a všechny děti, které k nám docházely, se tak mohly připojit na online výuku doma.

6.3 Pracovní kolektiv

V této části se zabývám dynamikou a náladou v pracovním kolektivu, dále vlivem vládních nařízení na zaměstnance a na opouštění pracovních pozic. Respondenti také odpovídali na relevantnost finančních odměn a vyjádřili se k chování ze strany vedení organizace.

Příchod onemocnění covid-19 ovlivnil každého člověka individuálně, tyto nálady, pocity a názory na věc se chtě nechtě promítly i do pracovního kolektivu. Tři pracovnice shodně uvádějí, že ač byla situace náročná, zaměstnanci a kolegové se dokázali semknout a spolupracovat. R3: *„No tak nálada byla taková pochmurnější samozřejmě, protože člověk nevěděl, co bude, bál se všeho, každého nového, všechno jsme se učili nově, ale i tak jsme pořád dokázali s úsměvem těm klientům otevřít dveře a poradit jim, pomoci.“*

Respondentka 4 naopak uvádí, že: *„Pracovníci v sociálních službách byli hodně nervózní, měli hodně velkej strach (...) byli to dost starší lidi, takže měli větší strach o sebe i měli větší strach z té nákazy, a myslím si, že tam docházelo pak k takovým jakoby konfliktům ani bych neřekla, ale spíš k takovým situacím, kdy byla fakt znát ta nervozita a to napětí a ta hustá atmosféra, jako že v té krizi člověk jedná jinak.“*

Postupem času, kdy se vládní opatření začala velmi často měnit, přestávali mít lidé jistotu, což se také promítlo do nálady v pracovním kolektivu. R4 vzpomíná, že: *„(...) bylo to samozřejmě i nějakým naštváním na nás jako na vedení, protože stejně jako vláda dávala zmatečný informace nám, tak my jsme dávali v podstatě zmatečný informace těm pracovníkům, takže samozřejmě první na nás byli v danou chvíli naštvaní, že to neumíme uchopit podle jejich představ. Takže myslím, že i to tomu jako přispělo.“* Podobnou zkušenost popisuje také R1: *„Potom, jak se to pořád měnilo a zase to vypadalo špatně a propadalo se a začínaly další lockdowny a tak, tak myslím, že jsme se všichni tím hodně vyčerpali a unavili. Nakonec bych řekla i se přizpůsobili a nějak se k tomu*

vlastně postavili, ale myslím si, že spoustu lidí odešlo i kvůli tomu, jak to bylo náročné období, a zůstali jen silní jedinci. “

Nejen výše zmíněné mělo za následek opouštění pracovních pozic. Na konci roku 2021 k vlně nevole přispělo i nařízené očkování pro pracovníky v sociálních službách. Během ledna 2022 se sice povinnost nechat se očkovat zrušila, přesto však několik pracovníků v Charitě Kralupy dalo výpověď. Opět z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že v SAS jedna z mých kolegyně po vyhlášení povinného očkování odešla. Nesouhlasila ani s tím, že pokud se nařízení zruší, může dál ve službě zůstat. Nicméně problémy s respektováním i jiných nařízeních, jako například testování se, dávala najevo od samého začátku pandemie. R1 shrnuje důvody, které dle jejího názoru pravděpodobně vedly k opouštění pracovních pozic: *„ (...) kvůli té povinnosti, ale hlavně i kvůli nevyjasněným podmínkám, protože dělat někde, kde nevím, jestli bud moct dělat za měsíc za dva a ta netolerance k nějakým jiným způsobům opatření. Nemožnost volby byla prostě něco takového, jako když jsme nemohli vycestovat a všichni ostatní vycestovávali bez problémů, tak my jsme taky měli asi mít možnost z těch vládních nařízeních dostat nějakou variantu druhou. Když to nejde takhle, tak můžete udělat toto. “* R2 ve své službě také kvůli povinnému očkování zažila velkou nevoli ze strany jedné z pracovnic: *„ (...) doted'ka tam řešíme takovou jako křivdu jedný pracovnice, protože v jednu chvíli bylo nařízený, že to očkování by mělo být u lidí, co dělají v sociálních službách povinný, tak tý pracovnici bylo řečeno, že pokavaď se nenechá do určitý doby naočkovat, tak že bohužel bude s ní ten pracovní poměr ukončenej. Ale samozřejmě když to zruší nebo se rozhodne, že se nechá naočkovat, tak že u nás může setrvávat dál. Bohužel pracovnice to vzala hodně osobně, což se teda nedivím. (...) nedokáže se od toho oprostít a bere to jako velkou křivdu a je to znát na ní. Ted'ka teda končí. “*

Všechny dotazované pracovnice také popsaly, jak se jejich osobní život promítl do pracovních záležitostí. Dvě z nich nejvíce ovlivňovalo, když musely zůstat s dětmi doma na OČR, ať už kvůli uzavření škol nebo z důvodu karantény. R2: *„ (...) byla jsem v karanténě asi dvakrát, jestli si to pamatuju dobře, takže pak i s kolegama jsme museli nějak komunikovat po telefonech, takže občas to mohlo být náročnější, že jsme byli i v oslabení. “* R3: *„ V první vlně covidu hned na začátku jsem musela jít na ošetřovák s dcerou, protože nebylo hlídání pro ní, tudíž jsem jít do práce a pomáhat těm potřebnejm nemohla. A moje maminka na tom zdravotně nebyla dobře, tak jsme řešili, aby nechodila už do práce a šla do předčasnýho důchodu. “* R1 uvádí, že se jí práce a osobní život těžko oddělovaly: *„ Přeneslo se to na mě a ještě prostě jsem četla spoustu informací a šly ke*

mně zprávy z různých skupin z těch sociálních bublin a hodně můj blízký člověk zemřel. A myslím si, že mě to trošku opanovalo, že jsem se bála, že jsem byla moc ráda, že jsme s dětma mohla být doma.“ Nakonec si ale odnáší ze všech negativních událostí i pozitivní věci: „Možná větší chuť se za věci postavit, víc se doptávat, zkoušet ještě víc možností, být ještě trošku paličatější nebo urputnější. Anebo taky možná přijmout to, co přichází.“

Ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí byly v několika vlnách přidělovány tzv. Covid odměny. Také pracovníkům v sociálních službách byly v určitých výších přiděleny. Zde všechny pracovnice potvrzují, že odměny obdržely. Jedna z nich uvádí, že jejich výše nebyla relevantní s její odvedenou prací. R4: *„Ty odměny byly v mém případě vyšší než bylo moje pracovní nasazení, protože určitě tady byly služby, který byly nasazený jako mnohem víc než my v tý pobytový službě, takže ne, to řeknu narovinu.“* Dvě pracovnice uvedly, že výše odměn byla adekvátní k jejich odvedené práci a R1 si výši odměn nevybavuje, nicméně má pocit, že: *„(...) to, že jsme jako tu epidemii přežili, to je největší bonus a největší odměna za to, co jsme tady podnikali a jak jsme žili.“*

Pracovnice v neposlední řadě také zhodnotily, jak se k zaměstnancům během této nelehké doby chovalo vedení organizace. Všechny se jednoznačně shodly na tom, že ze strany vedení necítily žádný tlak. Naopak cítily podporu, uznání a solidaritu a to i mezi svými kolegy napříč celou Charitou. Všechny také chápaly, že vedení dělá, co může a snažily se svojí prací mírnit obavy, které pochopitelně vznikaly. K tomu R1 uvádí, že obavy cítila: *„(...) ten strach, obavy organizace, abysme neudělali něco, co bychom potom nemohli třeba vykazovat nebo abychom neplatili nějaké pokuty nebo abychom vlastně celá ta služba, ale i organizace, aby se nepoložila na tom, že všichni lehneme. A nedej Bože abychom jako přišli o život.“* Dvě pracovnice také zmiňují snahu o co nejlepší informovanost pracovníků. R2: *„Když jsme nějaký informace potřebovali, tak to vedení nám je i pomohlo sehnat, že jsem se na ně mohla obrátit, a že jsme informace i dostávali od naší metodičky. (...) a pak jsme to společně nějak plánovali, jak tu službu uchopit v danou chvíli podle toho jaký jsou právě ty vládní nařízení.“*

6.4 Dílčí cíl

Jako dílčí cíl jsem si stanovila zjistit, co pro respondenty bylo během covidových let 2020-2021 nejtěžší. Otázku jsem záměrně položila na konci rozhovoru, kdy svými odpověďmi tyto dva roky shrnuli a mohli tak lépe reagovat a formulovat své myšlenky.

Nejčastější odpovědí byla nejistota a změny. R2: „*Ty neustálý změny a pořád se tomu nějak přizpůsobovat. A taková ta nejistota že člověk nevěděl, jak dlouho to bude trvat, kdy přijde ta změna.*“ Dvě z pracovnic hovořily o pocitu nesvobody. R1: „*Asi vyrovnat se s tím strachem, s tou panikou, nějakou bezmocností a najít si v tom tu nějakou svobodu. (...) postavit se k tomu běžnému životu tak, abych se v něm cítila nějak rozumně.*“ R4: „*Ten pocit nesvobody, že najednou nemůžu dělat to, co chci, kdy chci, že v podstatě veškerý moje zájmy, koníčky, který většinou souvisí s tím, že musím někam jít, do nějaký služby nebo ven, tak jsem musela nechat stranou (...) neměla jsem takovou možnost tý psychohygieny, jako mám normálně.*“

Dvě z dotazovaných také uvedly, že je tyto dva roky ovlivnily i pozitivně. R1: „*(...) začala jsem si mnohem víc vážit vztahu na pracovišti. To je důležitý.*“ R4: „*(...) trošku mě to jako vyburcovalo k tomu, abych se zvládla rozhodnout o určitéjch věcech i jako v krizovějších situacích, takže si myslím, že mě to spíš jako posílilo.*“

7. Diskuze

Cílem výzkumu je analyzovat a shrnout dopady a změny, které nastaly v Charitě Kralupy s příchodem onemocnění covid-19. K uskutečnění výzkumu jsem použila kvalitativní metodu sběru dat za použití polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky Charity Kralupy. Výzkumné otázky byly rozděleny do třech oblastí, které se zaměřují na chod organizace a sociálních služeb, na práci s klienty a na pracovní kolektiv.

Respondenti byli vybráni tak, aby splnili mnou požadovaná kritéria. Rozhovory jsem vedla s pracovnicemi, které v období březen 2020 až prosinec 2021 pracovaly v Charitě Kralupy. Dalším kritériem bylo, abych obsáhla všechny sociální služby, které Charita Kralupy provozuje. Podařilo se mi tedy získat respondentku z Azylového domu (AD) jako zástupce pobytové služby, respondentky z Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM), Nízkoprahového denního centra (NDC) a Sociálního poradenského centra (SPC) jako zástupce ambulantních služeb a respondentku ze Sociální rehabilitace (SR) jako zástupce terénní služby přičemž tato dotazovaná pracuje i v SPC a zvládla tak obsáhnout ve svých odpovědích obě služby. Získané informace jsem poté v některých částech doplnila o vlastní poznatky a fakta získaná z pozorování a vlastní zkušenosti z pozice pracovnice v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi (SAS). Mezi

dotazovanými jsou dvě sociální pracovníce, vedoucí pracovníce a pracovníce v sociálních službách.

Z provedeného výzkumu vyplývá, že podle dotazovaných pracovníků měla pandemie covid-19 bezpochyby dopad na chod organizace a sociálních služeb. Nicméně na každou ze služeb byl dopad trochu jiný a vyrovnávala se s ním po svém. Lišily se reakce na vládní opatření, práce s klienty, ale také nálada a kooperace pracovního kolektivu.

Co se týče oblasti chodu organizace a sociálních služeb, tak prvním, a jak následně bylo zjištěno, i posledním, společným jmenovatelem všech služeb bylo omezení základních činností a nutnost přizpůsobit chod služby aktuálním opatřením. Zatímco poskytování ambulantních a terénních služeb bylo na nějakou dobu zastaveno úplně, pobytové služby musely fungovat i nadále. Což v praxi znamenalo, že AD svoji základní činnost poskytovalo s omezeními, které vyplývaly z hygienických nařízení. Služby NZDM, SAS, NDC a SPC byly uzavřené.

Pracovníci těchto uzavřených služeb byli nuceni minimalizovat veškeré osobní kontakty s klienty a co nejvíce omezit také kontakt s kolegy i na pracovišti. Nakonec se těm pracovníkům, kteří nemuseli zůstat doma s dětmi, zcela proměnila pracovní náplň. Začali šít nebo distribuovat roušky, nakupovat seniorům potraviny a celkově začali reagovat na požadavky veřejnosti a pomáhali tam, kde to bylo nejvíce potřeba.

Během května 2020, kdy se začaly terénní a ambulantní sociální služby opět pomalu otevírat, bylo nutné nastavit bezpečnostní opatření v souladu s nařízeními ze strany Vlády a ochrannou zdraví jak pracovníků, tak klientů.

Pro pracovníky to však nebylo nic jednoduchého a v praxi se tak opakovaně odehrával scénář, kdy se vytvářely nové postupy práce, které vzaly za své poté, co se opatření mnohdy ze dne na den změnila. Nikdo z respondentů však nevedl, že by tehdejší situace měla vliv na poslání Charity nebo na výkon samotné sociální práce. Měnily se pouze metody, jakými se poslání dosahovalo, na základě podmínek, které panovaly, přičemž kvůli nim nebylo vždy možné poskytovat službu v potřebné kvalitě.

Právě na otázku ohledně kvality poskytování sociálních služeb byly velmi zajímavé odpovědi. Všechny dotazované se shodly na tom, že kvalita zpočátku byla zhoršená tím, že se služba nemohla plnohodnotně poskytovat. Nicméně tři pracovníce nakonec shledaly spíše zlepšení kvality poskytovaných služeb, pravděpodobně v důsledku užší spolupráce mezi kolegy, v semknutí se a v umění zareagovat na nečekanou situaci.

Ačkoliv nebyla situace pro pracovníky v sociálních službách ani jejich klienty nikterak příznivá, samotný přístup k nim nedoznal změny a opatření či tehdejší situace se na něm neodrazily. Ke stávajícím problémům, které klienty sužovaly, sice přibyly některé další, navzdory ztíženým možnostem pomoci se ale pracovníci snažili najít cesty, jak ji v mezích opatření poskytnout co nejefektivněji. Výše zmíněné aktivity pak dokládají, že i když nebylo, například z důvodu uzavření služeb, možné vykonávat standardní práci charitativních pracovníků, sahalo se k alternativám, aby pomoc lidem v nepříznivé sociální situaci jakožto primární náplň sociální a charitativní práce zůstala zachována.

V návaznosti na to také všechny pracovnice uvádí zlepšení vztahu veřejnosti k organizaci. Myslí si, že díky dobré propagaci Charity a jejích činností spojených s covidových obdobím na sociálních sítích, se dostala organizace do širšího povědomí veřejnosti.

V oblasti práce s klienty byla velkým tématem komunikace. V počátku se veškerá osobní komunikace zastavila úplně, následně se vše přesunulo primárně na telefonickou úroveň. Klientům byla nabídnuta komunikace prostřednictvím různých aplikací a video hovorů, nicméně této nabídce nevyužívali. Z velké části za to mohl nedostatek elektroniky nebo služeb. Spousta klientů bohužel nemá chytrý telefon, případně nemají kredit, mobilní data nebo připojení na wi-fi, dost často nemají klienti mobilní telefon vůbec. Velmi těžko se nám některé klienty dařilo kontaktovat. Situaci pak stěžovalo i to, že bydleli ve velmi odlehlých lokalitách, daleko od větších měst a trpěli nedostatkem potravin a dalších materiálních věcí. To pak mělo za následek vykonávání terénních návštěv i přesto, že byla služba zavřená nebo omezená. Nešlo zkrátka nechat tyto lidi bez prostředků a mnohdy také bez informací. Díky tomu ale také vznikal prostor pro osvětu v tématech, jako jsou dezinformace nebo péče o zdraví.

V coronavirové době se mezi lidmi také šířilo odmítání nosit ochranné pomůcky a celkově se objevoval fenomén ochranná opatření cíleně porušovat. Ze strany klientů, se žádné dramatické incidenty neudály. Klienti věděli, že pokud žádají o pomoc, musejí opatření dodržovat. Uvědomovali si také, že pokud by oni šířili onemocnění a pracovníka nakazili, neměl by jim kdo poskytnout pomoc.

Na to navazuje i strach z nákazy ze strany pracovníků. Zde se ukázalo, že měli strach hlavně na začátku a to bez ohledu na to, jakou práci vykonávají. Nakonec se všichni shodují v tom, že strach při práci s klienty byl minimální. Podle mě nejmenší strach z nákazy byl při práci s lidmi bez přístřeší, jelikož se tito lidé většinou stýkají stále s těmi stejnými lidmi a obývají stejná místa, šance na nákazu nebyla tak velká.

Velmi nečekané bylo z mého pohledu sdělení pracovnice NZDM, kdy uvádí jako největší problém uzavření školních jídelen. Děti do Klubu buď přicházely hladové, protože se doma nevařilo nebo se naopak u dětí objevovala nadváha a přejídání, které mělo za následek hospitalizaci jednoho z klientů. Zde se opět musely projevit činnosti, které běžně tato služba nevykonává. Pracovnice nemohly nechat děti hladové a musely je všechny více edukovat a rozšířit oblasti prevence.

Stejně jako byla v jednotlivých službách jiná změna v náplni práce, panovala i jiná atmosféra a dynamika na pracovištích. Zatímco ve většině služeb zavládla solidarita a spolupráce, jinde vznikala panika, neochota a krivda, což mělo za následek opouštění pracovních pozic. Rozhodnutí pracovníků odejít ze sociálních služeb následně podnítilo také povinné očkování, nicméně většina pracovníků se shodla na tom, že by očkování podstoupili i bez povinnosti, což nakonec i učinili.

Ač byl dopad pandemie covid-19 na sociální služby různý, je důležité uvést, že všechny respondentky během rozhovoru alespoň jednou zmínily, že jim osobně i celé Charitě Kralupy přinesl covid-19 něco pozitivního. Všechny pracovnice také uvádějí, že nikdy neměly pocit tlaku ze strany vedení, naopak se jim dostávalo podpory a to jak řad vedoucích pracovníků, tak mezi kolegy. Důležité je také zmínit, že jejich pracovní nasazení nijak neovlivňovalo finanční ohodnocení, ani přidělené covid odměny.

Na základě provedeného výzkumu lze tedy vyhodnotit, že největší dopad měla pandemie covid-19 na služby NZDM a SAS. Nejen, že byly tyto služby úplně uzavřeny, ale následně se v nich nejvíce promítla všechna opatření a z nich pramenící důsledky.

Co se týče mnou zkoumaných oblastí, tak výzkum ukázal, že pandemie měla největší dopad na práci s klienty. Pracovníci se museli přizpůsobit změnám a hledat nové způsoby, jak klientům i nadále pomáhat a neprohlubovat jejich nepříznivou sociální situaci. V rámci chodu organizace a služeb se pandemie podepsala na službách pouze prostřednictvím vládních nařízení, které bylo povinné dodržovat. Nejmenší dopad pak mělo onemocnění na pracovní kolektiv a jeho dynamiku, kde naopak došlo k výraznému zlepšení. Právě zde výzkum potvrdil, že jsou téměř všichni pracovníci schopni reagovat na příchod nečekané události. Nejlépe to vystihla jedna z dotazovaných pracovnic, která uvedla, že jí aktuálně přijde covid jako nácvik na příchod válečných uprchlíků z Ukrajiny.

V době vzniku této bakalářské práce to jsou 3 roky od vypuknutí pandemie covid-19. Analýz a výzkumů na téma covid-19 vzniklo nespočet, ale žádný se zatím nevztahoval právě k sociálním službám Charity ČR. Výše zmíněné se tak může prezentovat jako příklad, který má vypovídající hodnotu o tom, jak celá Charita ČR opět zvládla reagovat

na neočekávanou událost, která ovlivnila miliony obyvatel. Nebo také jako potvrzení o tom, jak se jedna z mnoha Charit, působících na území ČR zvládla popasovat s náročností situace, kterou s sebou pandemie přinesla, a přes značné překážky zvládli pracovníci Charity Kralupy dostát svého poslání vůči klientům.

Nakonec se také ukázalo, že ani pandemie nezastaví sociální práci, která naopak v tomto období byla potřeba víc, než kdy jindy. Kdyby se v budoucnu měl podobný scénář opakovat, budeme na něj připraveni, jelikož máme prověřeno, že solidarita, ochota a obětavost funguje i navzdory omezeným kontaktům.

8. Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat a shrnout dopady epidemické situace a vliv vládních nařízení na chod organizace, pracovní postupy, dynamiku pracovního kolektivu a na práci s klienty sociálních služeb Charity ČR. Práce se zaměřuje na plošné změny v důsledku pandemie covid-19 v poskytování sociálních služeb Charity ČR a poté podrobněji na základě výzkumu v Charitě Kralupy nad Vltavou.

V teoretické části jsme se věnovala úvodu do problematiky onemocnění covid-19 a jeho dopadu na Českou republiku. Dále jsme se zaměřila na Charitu ČR, na její historii, poskytované služby a pracovníky. Právě v její mnohaleté historii lze vidět, jak dokáže díky svým pracovníkům reagovat na neočekávané události a pandemie covid-19 opět otestovala její flexibilitu a přínos společnosti.

V další části bakalářské práce předkládám, na základě informací z výročních zpráv, plošné dopady pandemie covid-19 na chod sociálních služeb Charity ČR. V empirické části pak díky provedenému výzkumu v Charitě v Kralupech nad Vltavou dokazují, že změny a dopady v důsledku pandemie, které Charita ČR veřejně předkládá, se skutečně děly.

Nicméně provedený výzkum v Charitě Kralupy předložil daleko podrobnější vhled do chodu jednotlivých služeb. Podařilo se mi analyzovat a shrnout dopady onemocnění covid-19 na chod organizace a sociálních služeb, na práci s klienty a na pracovní kolektiv, čímž jsem splnila stanovený cíl práce.

Snažila jsem se také o důkladnější představení Charity Kralupy a o popis jednotlivých sociálních služeb. Díky tomu lze pozorovat rozdíl v poskytování služeb v běžném procesu a během covidových let 2020 – 2021.

Doufám, že se mi touto prací podařilo přiblížit nejen dopady pandemie covid-19 na sociální služby Charity ČR, ale že si čtenář této bakalářské práce bude moci představit lidi, kteří těmto dopadům čelili.

9. Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

BENEDIKT XVI. *Deus caritas est: encyklika nejvyššího pontifika Benedikta XVI. [biskupům, kněžím a jáhnům, Bohu zasvěceným osobám a všem věřícím laikům o křesťanské lásce]*. Přeložil Ctirad Václav POSPÍŠIL. Praha: Paulínky, 2006. ISBN 80-86949-03-6.

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

MATOUŠEK, Oldřich, KŘÍŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MIKŠOVÁ, Markéta, Adam VOJTĚCH, Ladislav DUŠEK, et al. *Rozhovory s osobnostmi doby covidové*. Praha: EEZY Publishing, 2021. ISBN 978-80-908101-1-2.

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

Srov. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1.

Elektronické zdroje

Stoletá voda. *Mimořádné události v České republice* [online]. [cit. 2023-01-25]. Dostupné z: <https://mimo.charita.cz/2002/>

AMBRIŠKO, Róbert, Jaromír GEC, Ondřej MICHÁLEK a Jan ŠOLC. *Bezprostřední dopady pandemie covid-19 na českou ekonomiku*. Česká národní banka [online]. 2020 [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/menova-politika/zpravy-o-inflaci/tematicke-prilohy-a-boxy/Bezprostredni-dopady-pandemie-covid-19-na-ceskou-ekonomiku/>

Azylový dům sv. Máří Magdalény. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: <https://kralupy.charita.cz/nase-sluzby/azylovy-dum-sv-mari-magdaleny/>

BARTOŠ, Vojtěch, Jana CAHLÍKOVÁ, Michal BAUER a Julie CHYTILOVÁ. Dopady pandemie koronaviru na duševní zdraví. *Institut pro demokracii a ekonomickou analýzu* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://idea.cerge-ei.cz/studies/dopady-pandemie-koronaviru-na-dusevni-zdravi>

COVID-19 Dashboard. Johns Hopkins University & Medicine: *Coronavirus resource center* [online]. [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

ČTK. Nová statistika: Česko má nejvíc obětí koronaviru na obyvatele na světě. *Novinky.cz* [online]. 2021 [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/clanek/koronavirus-nova-statistika-cesko-ma-nejvic-obeti-koronaviru-na-obyvatele-na-svete-40356693>

Děti a mládež. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: <https://kralupy.charita.cz/nase-sluzby/deti-a-mladez/>

DLOUHÝ, Vladimír. Projev Vladimíra Dlouhého: Rok od prvního nouzového stavu. *Hospodářská komora České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: https://www.komora.cz/press_release/projev-vladimira-dlouheho-rok-od-prvniho-nouzoveho-stavu/

DUŠEK, Ladislav. Datová a informační základna pro management pandemie COVID-19. *Ústav zdravotnických informací a statistik ČR* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.uzis.cz/res/file/covid/20200401-dusek-cz.pdf>

EDWARDS, Erik, Kate SNOW a Lauren DUNN. Covid will 'probably' become a seasonal virus, like the flu, Walensky says. *NBC News* [online]. 2022 [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.nbcnews.com/health/health-news/walensky-covid-will-probably-seasonal-virus-flu-rcna19023>

GALLAGHER, James. Covid: Why is coronavirus such a threat? *BBC News* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.bbc.com/news/health-54648684>

Historie charity. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-25]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/kdo-jsme/historie/?page=3#Content>

Historie Charity v Čechách a na Moravě - doc. Jaroslav Šebek. *Youtube* [online]. 2022, 19.9.[cit. 2023-01-25]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=OI8ZMndMHzg>

Charita Česká republika pomáhá válkou sužované Ukrajině i uprchlíkům v Česku. *Charita Česká republika* [online]. 2022 [cit. 2023-01-25]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/kdo-jsme/pro-media/tiskove-zpravy/charita-ceska-republika-pomaha-vaalkou-suzovane-ukrajine-i-uprchlikum-v-cesku/>

Charita rozdává roušky sociálně potřebným a vyhlašuje sbírku respirátorů. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/aktuality/z-domova/charita-rozdava-rouscky-a-vyhlasuje-sbirku-respiratoru-pro-socialne-potrebne/>

Charita vyzývá: Pojd'me všichni nosit roušky!. *Charita Česká republika* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/aktuality/z-domova/charita-vyzyva-pojdme-vsichni-nosit-rouscky/>

Charita zůstává dál nablízku nemocným a potřebným i s omezeními. *Charita Česká republika* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://hk.caritas.cz/aktualne/z-domova/charita-zustava-dal-nablizku-nemocnym-a-potrebny-m-i-s-omezenimi/>

Charitní síť. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-25]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/kdo-jsme/charitni-sit/>

Jak pomáháme: Doma. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/jak-pomahame/doma/>

Kdo jsme. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-07]. Dostupné z: <https://kralupy.charita.cz/kdo-jsme/>

KOMENDA, M., PANOŠKA, P., BULHART, V., ŽOFKA, J., BRAUNER, et al. *COVID 19: Přehled aktuální situace v ČR. Onemocnění aktuálně* [online]. Praha: *Ministerstvo zdravotnictví ČR*, 2020 [cit. 22.01.2023]. Dostupné z: <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/covid-19>. Vývoj: společné pracoviště ÚZIS ČR a IBA LF MU. ISSN 2694-9423.

Krizové ošetřovné. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/krizove-osetrovne>

Lidé bez přístřeší. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: <https://kralupy.charita.cz/nase-sluzby/lide-bez-pristresi/>

Mimořádné opatření. *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/2020/11/Mimoradne-opatreni-antigenni-testovani-a-pouziti-OOP-zamestnanci-s-ucinnosti-od-4.-11.-2020-a-9.-11.-2020.pdf>

Mimořádné opatření. *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/mimoradne-opatreni-noseni-ochrannych-prostredku-dychacich-cest-s-ucinnosti-od-25-2-2021-do-odvolani/>

Můžete nějak pomoci Charitě? Ozvěte se nám. *Charita Česká republika* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/aktuality/z-domova/nabizite-pomoc-charite/>

NOHL, Radek. Pracujte z domova, vyzvala vláda. Nařídít to nejde. *Seznam zprávy* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/pracujte-z-domova-vyzvala-vlada-naridit-to-nejde-126391>

Oblastem zničeným tornádem okamžitě pomáhá Charita. Vyhlásila sbírku. *Diecézní charita Brno* [online]. 2021 [cit. 2023-01-25]. Dostupné z: <https://dchb.charita.cz/pomoc-po-tornadu/oblastem-znicenym-tornadem-okamzite-pomaha-charita-vyhlasila-sbirku/>

Online výuka v našich klubech. *Charita Česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://jicin.charita.cz/jak-pomahame/pribehy-z-praxe/nizkoprahove-kluby/online-vyuka-v-nasich-klubech/>

Poradenské centrum. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: <https://kralupy.charita.cz/nase-sluzby/poradenske-centrum/>

Prohlášení prezidentů a Rady ředitelů Charity k podpoře očkování proti onemocnění covid-19. *Charita česká republika* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/aktuality/z-domova/prohlaseni-prezidentu-a-rady-reditelu-charity-k-podpore-ockovani-proti-onemocneni-covid-19/>

ROHÁČKOVÁ, Kristina. Vláda kvůli koronaviru zavede zákaz nočního vycházení. Obchody musí v neděli zůstat zavřené. *iRozhlas* [online]. 2020 [cit. 2023-01-22].

Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/koronavirus-v-cesku-mimoradna-opatreni-andrej-babis-vlada_2010262120_kro

Služby pro rodiny. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: <https://kralupy.charita.cz/nase-sluzby/sluzby-pro-rodiny/>

Sociální rehabilitace. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: <https://kralupy.charita.cz/nase-sluzby/socialni-rehabilitace/>

Sociální služby. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/jak-pomahame/Doma/socialni-sluzby/>

SPURNÝ, Martin. Nový typ koronaviru – obavy, média, informace a narativy – Naše společnost – speciál – únor 2021. *Centrum pro výzkum veřejného mínění* [online]. 2021 [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5367/f9/oz210325.pdf

Stát selhává s plošným testováním v sociálních službách, Charita posílá ministrovi dopis. *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/aktuality/koronakrize/stat-selhava-s-plosnym-testovanim-v-socialnich-sluzbach-charita-si-testuje-sama-a-posila-ministrovi-zdravotnictvi-dopis/>

Terénní krizová služba je zapojena do podpory ohrožených obyvatel. *Charita Česká republika* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/aktualne/terenni-krizova-sluzba-je-zapojena-do-podpory-ohrozenych-obyvatel/>

Třetina sociálních pracovníků není očkována. Až budou muset, půjdou, míní šéf asociace. *Novinky.cz* [online]. 2021 [cit. 2023-01-31]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/clanek/koronavirus-tretina-socialnich-pracovniku-neni-ockovana-az-budou-muset-pujdou-mini-sef-jejich-asociace-40380254>

Usnesení vlády České republiky: ze dne 15. března 2020 č. 215 o přijetí krizového opatření. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Omezeni-pohybu-osob.pdf>

Usnesení vlády České republiky: ze dne 18. března 2020 č. 247 o přijetí krizového opatření. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <file:///C:/Users/uzivatel/Downloads/uv200318.0247-1.pdf>

Usnesení vlády České republiky: ze dne 30. září 2020 č. 957. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <file:///C:/Users/uzivatel/Downloads/uv200930.0957.pdf>

Ústřední krizový štáb: povinné očkování pro vybrané profese a občany nad 60 let. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ustredni-krizovy-stab-povinne-ockovani-pro-vybrane-profese-a-obcany-nad-60-let.aspx>

V ČR bylo zahájeno očkování proti onemocnění covid-19, mezi prvními očkovanými byl i premiér Babiš. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/v-cr-bylo-zahajeno-ockovani-proti-onemocneni-covid-19--mezi-prvnimi-ockovanymi-byl-i-premier-babis-185837/>

Vikariát Podřipsko. *Katalog Arcibiskupství pražského* [online]. [cit. 2023-02-07]. Dostupné z: <https://katalog.apha.cz/web/vikariaty/1711>

Vláda zrušila povinnost očkovat se proti covidu-19. Ředitelům škol umožní nařídít výuku na dálku, bude-li moc nakažených učitelů. *Česká televize* [online]. 2022 [cit. 2023-01-31]. Dostupné z: <https://ct24.ceskatelevize.cz/domaci/3430108-skoly-mohly-vyhlasiť-kvuli-covidu-delsi-volno-nebo-line-vyuku-schvalila-vlada>

Vládní usnesení související s bojem proti epidemii - rok 2020. *Vláda České republiky* [online]. 2020 [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/dulezite-informace/vladni-usneseni-souvisejici-s-bojem-proti-epidemii-koronaviru---rok-2020-186999/>

Vládní usnesení související s bojem proti epidemii. *Vláda České republiky* [online]. 2021 [cit. 2023-01-29]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/dulezite-informace/vladni-usneseni-souvisejici-s-bojem-proti-epidemii---rok-2021-193536/>

Výpis z Rejstříku evidovaných právnických osob. *Ministerstvo kultury* [online]. 2023 [cit. 2023-02-07]. Dostupné z: https://www.cns.mkcr.cz/cns_internet/

Výroční zpráva. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/kdo-jsme/vyrocní-zpravy/>

Výroční zpráva. *Charita Kralupy nad Vltavou* [online]. [cit. 2023-02-07]. Dostupné z: <https://kralupy.charita.cz/kdo-jsme/vyrocní-zpravy/?page=2#Content>

Vysvětlení pojmů. *Charita Česká republika* [online]. [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/jak-pomahame/Doma/vysvetleni-pojmu/>

WATSON, Crystal. Q&A: Why Can't COVID-19 Be Eradicated and Other Lingering Questions. *Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health* [online]. [cit. 2023-01-22]. Dostupné z: <https://publichealth.jhu.edu/2022/qa-why-cant-covid-19-be-eradicated-and-other-lingering-questions>

Legislativní zdroje

Vyhláška č. 466/2021 Sb., kterou se mění vyhláška č. 537/2006 Sb., o očkování proti infekčním nemocem, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 3/2002 Sb., o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností a o změně některých zákonů (zákon o církvích a náboženských společnostech)

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

10. Přílohy

Výzkumné otázky

Chod organizace a sociálních služeb

1. Píše se rok 2023, onemocnění covid-19 je mezi námi už téměř 3 roky. Co Vás jako první napadne, když se dnes řekne covid?
2. Když se v březnu 2020 vyhlásil první nouzový stav, jak na vládní nařízení reagovala vaše Charita jako organizace?
3. Jaké zásadní změny se s příchodem vládních opatření udály ve Vaší službě?
4. Vznikla ve Vaší službě nějaká krizová metodika, případně úprava stávající metodiky či postupů práce?
5. Jak moc pro Vás bylo náročné dodržovat vládní opatření a souběžně poskytovat sociální službu v souladu se zákonem a základními činnostmi?
6. Máte pocit, že se vládní nařízení odrazila ve kvalitě poskytované služby?
7. S příchodem covidu také přišel trend home office, měli jste možnost pracovat z domova?

Práce s klienty

1. Jak se s příchodem onemocnění covid-19 změnil Váš přístup ke klientům?
2. Našli se mezi klienty i tací, kteří odmítali dodržovat vládou nařízená ochranná opatření? Pokud ano, jak jste s nimi pracovali?
3. Bála jste se kontaktu s klienty a případné nákazy? Pokud ano, jak jste tento strach řešila?
4. Jak Vaši práci s klienty ovlivnil zákaz cestování mezi okresy?
5. Jakým způsobem se při práci s klienty odrazilo zavírání obchodů a služeb?
6. Velkým tématem se také stala online komunikace. Jak moc jste ji při práci s klienty vyžívali?
7. S uzavřením škol přišel obrovský rozmach online výuky, co toto opatření znamenalo pro vaši službu?

Pracovní kolektiv

1. Jak byste během nouzových stavů hodnotila náladu a dynamiku kolektivu?
2. Měla vládní nařízení, jako nošení ochranných pomůcek, povinnost se testovat a později povinné očkování pro pracovníky v sociálních službách, za následek opouštění pracovních pozic?
3. Do jaké míry se promítal se váš osobní život, který byl také ovlivněn covidem do pracovních záležitostí?
4. Ze strany MPSV byly v několika vlnách přidělovány tzv. Covid odměny. Byly Vám tyto odměny vyplaceny? Pokud ano, byla jejich výše relevantní ve srovnání s Vaším pracovním nasazením?
5. Cítila jste ze strany vedení organizace nějakou změnu vůči zaměstnancům? (Podporu, solidaritu nebo naopak tlak či nezájem.)

11. Abstrakt

KŇAZOVICKÁ, J. *Vliv pandemie covid-19 na sociální služby Charity ČR a její dopady na pracovní procesy v letech 2020-2021*. České Budějovice 2023. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce: Mgr. Karel Šimr, Ph.D.

Klíčová slova: Charita Česká republika, covid-19, pandemie, sociální služby, Charita Kralupy nad Vltavou

Bakalářská práce se zabývá dopady pandemie covid-19 na chod organizace a sociálních služeb, na práci s klienty a na dynamiku pracovního kolektivu sociálních služeb Charity ČR. Práce se v teoretické části zaměřuje na plošné změny, které v důsledku pandemie covid-19 nastaly v poskytování sociálních služeb Charity ČR. Je zde také představena Charita Kralupy nad Vltavou a sociální služby, které poskytuje. Empirickou část tvoří kvalitativní výzkum, který na základě polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky Charity Kralupy nad Vltavou podrobněji analyzuje dopady pandemie covid-19 na již zmíněné oblasti spojené s poskytováním sociálních služeb.

12. Abstract

The impact of COVID-19 on the social services of Caritas Czech Republic and its impact on work processes between 2020-2021

Key words: Caritas Czech Republic, COVID-19, pandemic, social services, Charity Kralupy nad Vltavou

The bachelor thesis deals with the impacts of the COVID-19 pandemic on the operation of the organization and social services, work with clients, and on the dynamics of the social services team of Caritas Czech Republic. The theoretical part of the thesis focuses on the across-the-board changes that have affected the provision of social services by Charita ČR due to the COVID-19. The thesis also introduces Charita Kralupy nad Vltavou and the social services it provides. The empirical part consists of qualitative research, which, based on semi-structured interviews with the staff of Charita Kralupy nad Vltavou, analyses the impacts of the COVID-19 pandemic on the above-mentioned areas associated with the provision of social services in more detail.