

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**  
**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**A**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE**  
**FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

**Možnosti řešení nepříznivé sociální situace  
osamělých matek v azylovém domě**

Autor: Jana Klímová

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslava Sedláková, Ph.D.

Studijní program Sociální pedagogika, specializace v pedagogice

Datum odevzdání: 4. 1. 2013

## Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma „**Možnosti řešení nepříznivé sociální situace osamělých matek v azylovém domě**“ jsem zpracovala samostatně a že jsem vyznačila prameny, z nichž jsem pro svou práci čerpala, způsobem ve vědecké práci obvyklým.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V ....., dne .....

.....

podpis

## **Anotace**

Předmětem teoretické části práce je popsat principy současné sociální politiky se zaměřením na pomoc a podporu osob ohrožených sociálním vyloučením, v tomto případě osamělých matek s dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Práce bude charakterizovat pobytovou službu sociální intervence – azylové domy jako možnost řešení. Na příkladu Azylového domu města Příbram bude popsána nabídka aktivit a služby, které poskytuje, vnitřní pravidla, metody práce s uživateli s důrazem na proces individuálního plánování služby v kontextu s osobními cíli uživatelů služby a jejich právy.

V praktické části se práce zaměří na hodnocení úspěšnosti služby a očekávání na základě rozhovorů s odborným personálem a vybranými uživateli. Cílem práce je nalezení a pojmenování příčin slabých míst organizace jako východiska pro zlepšení práce zařízení.

Metody práce: rozhovor, studium dokumentů, pozorování.

## **Annotation**

Theoretical part is concerned with principles of the recent social politics focusing on support of individuals threatened from social isolation. In this case we deal with single mothers with children that lost housing due to unfortunate social circumstances. One solution is that social services intervention may provide special housing option. An example is shown from Příbram town, where a complete list of services is described in detail. Such list includes internal housing rules imposed on occupants. More importantly this example shows methods of interaction with occupants while building specific plans that match occupants' rights and goals.

Practical part deals with evaluation of success of this housing service that includes evaluation of recordings with possible requests and/or suggestions based on communication between service personnel and selected occupants. The main emphasis here is identification of system weaknesses and overall improvement of this system.

Methods: Communication, relevant documents' research, relevant observations.

## **Poděkování**

Děkuji Mgr. Jaroslavě Sedlákové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, za cenné rady a doporučení. Dále bych chtěla poděkovat svým spolupracovníkům a klientkám Azylového domu města Příbram za ochotu a čas, který mi věnovali při realizaci výzkumu.

# Obsah

ÚVOD .....	6
TEORETICKÁ ČÁST	
1 Základní pojmy k tématu práce .....	7
2 Současná sociální politika v oblasti sociálního začleňování .....	10
2.1 Sociální politika a její obsah .....	10
2.2 Koncepce sociální politiky ČR v oblasti sociálního začleňování .....	12
2.3 Hlavní nástroje pomoci občanům .....	13
2.4 Právní úprava, základní zásady a typy sociálních služeb .....	14
2.4.1 Sociální služba azylové domy .....	15
PRAKTICKÁ ČÁST	
3 Azylový dům města Příbram .....	16
3.1 Účel, poslání a cílová skupina uživatelů služby .....	16
3.2 Poskytování služeb v zařízení a jejich popis .....	19
3.2.1 Jak a kým je služba zajištěna .....	19
3.2.2 Nabídka služeb .....	20
3.2.3 Metody práce .....	23
3.3 Individuální plánování služby .....	24
3.4 Návaznost služeb .....	28
4 Výzkum .....	29
4.1 Metodika .....	29
4.2 Charakteristika metod a technik sběru dat .....	29
4.2.1 Nestandardizovaný rozhovor s pomocí osnovy .....	30
4.2.2 Studium dokumentů .....	30
4.2.3 Pozorování .....	31
4.3 Výběr a charakteristika výzkumného vzorku .....	31
4.4 Realizace výzkumu a analýza výsledků .....	33
4.5 Výsledky rozhovorů .....	33
4.6 Diskuze .....	39
ZÁVĚR .....	43
LITERATURA .....	44
SEZNAM PŘÍLOH .....	46

# Úvod

Bakalářská práce je zaměřena na možnosti pomoci osamělým matkám s dětmi ohrožených sociálním vyloučením prostřednictvím služby azylové domy. Tyto ženy se ocitají v situaci, kdy ztratily jistotu bydlení, nemají dostatečné zdroje příjmů k zajištění základních potřeb, chybí jim podpora rodiny či partnera, mnohdy se staly obětí protiprávního jednání jiných osob. Pomoc společnosti je zde nutná a žádoucí, aby se jim a především jejich dětem dostalo šance na příznivější životní perspektivu a nedocházelo k šíření negativních společenských jevů, kterými mohou být nositeli.

Téma bakalářské práce jsem si vybrala především proto, že v azylovém domě pracuji. Při své činnosti sociálního pracovníka a vedoucí služby se každodenně setkávám s problematikou matek s dětmi v nepříznivé sociální situaci, proto je mi zvolené téma blízké. K předmětu a cílům bakalářské práce je využívána odborná literatura a především pak výzkum realizovaný v Azylovém domě města Příbram. Výstupy výzkumu by mohly přinést podněty pro praxi tohoto konkrétního zařízení a také práci jeho zaměstnanců, kteří rodinám ohroženým sociálním vyloučením pomáhají.

Práce je členěna na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou obecně vymezeny základní pojmy vztahujících se k problematice osob ohrožených sociálním vyloučením, dále je teoretická část zaměřena na sociální politiku státu především v oblasti sociálního začleňování a sociálních služeb, jako jednoho ze způsobů pomoci. Praktická část se věnuje popisu prostředí Azylového domu města Příbram, ve kterém byl výzkum realizován. Na příkladu tohoto konkrétního zařízení je představena nabídka služeb, principy a metody práce s uživateli azylového domu s důrazem na proces individuálního plánování. Následující text praktické části se zaměřuje na popis metod výzkumu a jeho výsledky.

Zdrojem informací pro zlepšení práce organizace jsou zde vedle názorů odborného personálu v první řadě názory a potřeby uživatelů služby. Jsou tím, co je třeba znát a respektovat.

# **Teoretická část**

## **1 Základní pojmy k tématu práce**

### **Osamělost**

Ustanovením zákoníku práce (§ 350) se osamělými rozumějí neprovdané, ovdovělé nebo rozvedené ženy, svobodní, ovdovělí nebo rozvedení muži a ženy i muži osamělí z jiných vážných důvodů, nežijí-li s druhem, popřípadě družkou.

Osamělými se rozumí hlavně matky, resp. těhotné ženy, které jsou neprovdané, rozvedené, ovdovělé, ale i vdané ženy, jejichž manžel je například dlouhodobě hospitalizován, je ve vyšetřovací vazbě nebo ve výkonu trestu odnětí svobody, je nezvěstný, je z pracovních nebo studijních důvodů dlouhodobě vzdálen od rodiny či opustil rodinu a manželství stále formálně trvá. Osamělými se rovněž rozumí ženy v rozvodovém řízení, kde je riziko ohrožení dětí a matky ze strany manžela, či není dořešeno majetkové vyrovnání mezi rozvádějícími se manželi (Socioklub, 1997, s. 134).

### **Nepříznivá sociální situace**

Nepříznivá sociální situace je definována zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále „Zákon“) jako oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných závažných důvodů, řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

### **Sociální vyloučení**

Sociální vyloučení obecně vymezuje Toušek (2007, s. 3) jako proces, kdy jsou jednotlivci či celé skupiny vytěšňovány na okraj společnosti a je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním členům společnosti. Ke zdrojům společnosti patří práce, vzdělání, bydlení, zdravotní péče a sociální ochrana.

Podle Nedělníkové (2007, s. 66) je sociální vyloučení často spojeno a projevuje se zejména (nikoli však pouze):

- prostorovým vyloučením (jedinci a skupiny postižené sociálním vyloučením často žijí v uzavřených anebo izolovaných lokalitách s nízkou úrovní bydlení a nedostatečnou občanskou vybaveností);
- symbolickým vyloučením spojeným se stigmatizací (zevšeobecňujícím přisuzováním negativních vlastností) jedinců či skupin;
- nízkou mírou vzdělanosti a ztíženou možností tuto nevýhodu překonat;
- ztíženým přístupem k legálním formám výdělečné činnosti, závislostí na sociálních dávkách a s tím spojenou materiální chudobou;
- rizikovým životním stylem, špatnými hygienickými poměry a s nimi souvisejícím horším zdravotním stavem;
- životními strategiemi orientovanými na přítomnost;
- uzavřeným ekonomickým systémem vyznačujícím se častým zastavováním majetku a půjčováním peněz na vysoký úrok (lichva a tzv. rychlé půjčky);
- větším potenciálem výskytu sociálně patologických jevů (např. alkoholismu, narkomanie či gamblerství) a kriminality (zvýšeným rizikem stát se pachatelem, ale i obětí trestné činnosti);
- sníženou sociokulturní kompetencí (např. jazykovou bariérou, nezkušeností či neznalostí vlastních práv a povinností).

Sociálním vyloučením jsou ohroženi ti jednotlivci nebo skupiny obyvatelstva, které mají oslabenu možnost pomoci od státu, například migranti, obzvláště ilegální, kteří z hlediska práva hostitelské země neexistují. Dále pak skupiny nejrůznějším způsobem znevýhodněné na trhu práce: mládež, starší pracovní síla, zdravotně postižení, jedinci nízkou kvalifikací apod. Ohroženi jsou také izolovaní jedinci a jedinci, kteří nedovedou nebo nemohou uchopit život do vlastních rukou a nést za něj osobní odpovědnost. Jedná se o lidi oslabené mentálně, tělesně, věkem, nízkým vzděláním, sociálním původem, deprivací z dětství, bez rodinného zázemí, jedinci se snadno ovlivnitelnou osobností a lidé s poruchami osobnosti, neschopní navázat přiměřené mezilidské vztahy. Velmi často jsou oslabeni kombinací těchto znaků (Kotýnková, 2000, s. 99-102).

„Zákon“ definuje sociální vyloučení jako vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.



### **Bezdomovec (osoba bez přístřeší)**

Člověk, který nemá vlastní trvalé a přiměřené obydlí a není schopen takové obydlí získat nebo si ho udržet kvůli nedostatku finančních prostředků nebo jiným sociálním bariérám. Přespává na veřejných místech nebo žije v nedůstojných podmínkách, institucích, ústavech nebo mu hrozí ztráta bydlení, protože např. neplatí nájem, bydlí bez smlouvy.

Bezdomovectví označuje jednak existenci tohoto jevu a také způsob života těchto osob, který je spojen s vyloučením na okraj společnosti. Představuje absenci vlastního, trvalého a přiměřeného obydlí. Evropská typologie ETHOS, která se soustřeďuje na zaznamenávání stavu bezdomovectví ve státech Evropy, vymezuje bezdomovectví absencí tří domén, které tvoří domov, kdy mít domov je chápáno: (1) mít slušné obydlí či prostor způsobilý k naplňování potřeb dané osoby a její rodiny – fyzická doména; (2) mít možnost uchovat si soukromí a udržovat společenské vztahy – sociální doména; (3) mít výlučné vlastnictví, jistotu užívání a právní nárok – právní doména (Hradecký, Barták, 2007, s. 11).

### **Chudoba a hmotná nouze**

Chudoba představuje především nerovnost, materiální nedostatek a nedostupnost, kdy kritéria chudoby jsou závislá na tradici a na aktuální koncepci sociální spravedlnosti v dané společnosti. Zdrojem chudoby je nezaměstnanost, nízký příjem ze zaměstnání, nízká úroveň vlastního bohatství a nízké vzdělání (Matoušek, 2003, s. 81).

Hmotnou nouzí se rozumí stav, kdy příjem posuzované osoby (případně společně posuzovaných osob) nedosahuje částek životního minima, tj. minimální společensky uznané hranice peněžních příjmů k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb (MPSV, 2012a).

Chudoba vytváří specifické strategie „přežití“, hodnoty i vzorce chování. Zvláště ohrožující je přenášení těchto vzorců v rodině při socializaci dětí, tzv. mezigenerační přenos. (MPSV, 2012b, s. 8).

### **Sociální ochrana**

Sociální ochrana představuje systematické úsilí veřejnoprávního subjektu o prevenci a řešení sociálních situací (tzv. sociálních událostí), které vedou k ekonomické nebo sociální nouzi a

kteřé občane nejsou schopni řešit vlastními silami a ani s pomocí rodiny či neblížšího okolí (Tomeš, 2001, s. 25).

### **Sociální prevence**

Soubor opatření, jimiž se předchází negativním jevům s cílem ochránit společnost před jejich vznikem a šířením. Tato opatření mohou být cílena na celou populaci (primární prevence) nebo na určitou rizikovou skupinu (sekundární prevence). Prevence se uplatňuje rovněž tam, kde k výskytu daného jevu již došlo (terciární prevence).

### **Sociální začleňování**

„Zákonem“ je sociální začleňování definováno jako proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. K obecným cílům sociálního začleňování tak patří zajištění účasti v zaměstnání a rovného přístupu ke všem zdrojům, právům, zboží a službám; prevence rizika sociálního vyloučení; pomoc nejvíce zranitelným; mobilizace všech relevantních aktérů (MPSV, 2012c).

## **2 Současná sociální politika v oblasti sociálního začleňování**

### **2.1 Sociální politika a její obsah**

Ve vyspělých demokratických společnostech našeho kulturního okruhu je pomoc znevýhodněným občanům dána uznáním základních lidských práv. Všeobecnou deklarací lidských práv z roku 1948 byla formulována tzv. sociální práva – právo na práci, na vzdělání, na přiměřené pracovní podmínky, na životní úroveň, na rodinu a také právo na systémovou ochranu při určitých životních událostech. Systém sociální ochrany je realizován prostřednictvím sociální politiky státu, kdy sociální politiku lze chápat jako aktivity, které směřují:

- ke zlepšení základních životních podmínek obyvatelstva jako celku, resp. určitých skupin obyvatelstva;

- zabezpečení udržování sociální „suverenity“ a „sociálního bezpečí“ v rámci daných hospodářských a politických možností země (Francová, Novotný, 2008, s. 16).

Sociální suverenity a bezpečí zajišťuje vedení sociálně přijatelného a do budoucna otevřeného života, podporuje aktivní postoje jedinců, stabilitu a prosperitu společnosti. Opakem sociální suverenity a sociálního bezpečí je sociální závislost a sociální ohrožení. (Krebs a kol., 2007, s. 24).

Při řešení sociálních problémů jsou voleny dva základní přístupy, kdy aktivní sociální politika usiluje o prevenci, tedy snaží se předejít jejich vzniku. Pasivní sociální politika se pak zaměřuje na řešení již vzniklých sociálních problémů a snaží se zmírnit jejich následky.

### **Objekty, subjekty, nástroje a principy sociální politiky**

Sociální politika jako soubor činností je někým realizována, je někomu určena, řídí se určitými principy a k její realizaci jsou užívány prostředky různého charakteru.

Objekty sociální politiky jsou ti, ke kterým sociální politika směřuje, tedy všichni obyvatelé, ať již jako jednotlivci nebo určité skupiny. Skupinami se v sociální politice rozumí nejčastěji rodiny, dále pak skupiny lidí, které jsou založeny na společných zájmech, potřebách či způsobu života (např. nezaměstnaní, chudí, důchodci). Subjekty sociální politiky jsou nazýváni ti, kteří mají vůli, možnosti a prostředky pro naplňování sociálně zaměřených činností a také nesou odpovědnost před objekty za výsledky své činnosti. Nejvíce významným subjektem sociální politiky je stát. Stát vytváří prostřednictvím parlamentu zákony, vláda odpovídá za naplňování koncepce sociální politiky (Francová, Novotný, 2008, s.55-56).

Objekty a subjekty sociální politiky na sebe působí prostřednictvím prostředků - nástrojů. Rámcem pro použití konkrétních nástrojů sociální politiky je právní řád. Jeho hlavní a všeobecně závaznou normu u nás představuje Ústava České republiky a Listina lidských práv a svobod jako její nedílná součást. Ta vytváří prostředí pro tvorbu zákonů a dalších právních předpisů a norem, které na různých úrovních samotnou realizaci sociální politiky upravují. Mezi nejvýznamnější typy nástrojů podle Francové Novotného (2008, s.71) patří:

- konkrétní program (vize, způsob a technika dosahování cílů na určité období);

- kolektivní vyjednávání (mechanismus dosahování konsenzu v krátkodobějších záměrech);
- nástroje realizačního charakteru (sociální příjmy, sociální služby, věcné dávky, úlevy a výhody poskytované různým skupinám obyvatelstva).

Tvorba a uskutečňování sociální politiky se řídí určitými zásadami – principy. Základními a určujícími principy sociální politiky jsou:

- princip sociální spravedlnosti - jako mravní a společenská hodnota;
- princip sociální solidarity - vzájemné podpory a sounáležitosti;
- princip subsidiarity – řešení problémů na nejnižší možné úrovni;
- princip participace - umožňuje jednotlivcům přímý vstup k sociálně politickému rozhodování.

## **2.2 Koncepce České republiky v oblasti sociálního začleňování**

Česká republika (dále ČR) jako členský stát Evropské unie (dále EU) přispívá k řešení problémů chudoby a sociálního vyloučení, které se týkají nejen evropského prostoru a jsou vnímány jako ohrožující faktor stability systému společenství. Při tvorbě národních dokumentů o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování ČR v letech 2000 – 2010 vycházela z Lisabonské strategie, která představovala scénář pro komplexní hospodářskou, sociální a ekologickou obnovu EU. V návaznosti na Lisabonskou strategii Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (dále MPSV) každé dva roky v období 2004 – 2010 připravovalo Národní akční plány sociálního začleňování, které se od roku 2006 staly součástí Národních zpráv o strategii sociálního začleňování ČR. V květnu 2012 byla zpracována Dlouhodobá vize MPSV pro oblast sociálního začleňování jako příspěvek ČR v oblasti boje s chudobou a sociálním vyloučením v rámci Strategie Evropa 2020 (schválená 2010), která je zaměřena na podporu hospodářské, sociální a územní soudržnosti (MPSV, 2012c).

Ústředním orgánem státní správy, do jehož působnosti spadá péče o občany, kteří potřebují zvláštní pomoc, je MPSV. Součástí této péče je i realizace opatření v oblasti sociálního začleňování. K hlavním subjektům implementace politiky sociálního začleňování patří obce, kraje, neziskový sektor, zaměstnavatelé, komunity, občanská hnutí, rodiny, jednotlivci a další organizace (MPSV 2012b, s. 9).

Nadresortní přístup a propojování působení veřejné správy a neziskového sektoru zajišťuje Agentura pro sociální začleňování, která je nástrojem vlády ČR.

## **2.3 Hlavní nástroje pomoci občanům**

Hlavními nástroji sociální ochrany v oblasti sociálního začleňování a boje proti chudobě jsou dávky a služby, které jsou součástí systému státního sociálního zabezpečení. Systém sociálních dávek směřuje k řešení nepříznivé příjmové situace občanů, sociální dávky zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (MPSV, 2012b).

Podle zdroje z integrovaného portálu MPSV je hmotná pomoc občanů zajišťována těmito systémy dávek:

- sociálního pojištění – zajišťuje občany či rodinné příslušníky pro případ předvídatelných sociálních událostí jako je nemoc, mateřství, stáří, invalidita či ztráta živitele, kdy je ohrožen či ztracen jeho příjem, zde je občan povinen se pojistit;
- státní sociální podpory – dávky poskytované osobám a rodinným příslušníkům ve společensky uznaných sociálních situacích (přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, sociální příplatek, příspěvek na bydlení, porodné, pohřebné a dávky péče);
- pomoci v hmotné nouzi – poskytuje pomoc občanům, rodinám, pokud jejich celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb a nemohou si z objektivních důvodů svůj příjem zvýšit. Zákon o pomoci v hmotné nouzi zároveň napomáhá řešení některých nárazových životních situací, které nelze vyřešit jinak než okamžitou pomocí.

Sociální služby se zaměřují především na:

- Zabezpečení přiměřených životních podmínek pro lidi, kteří svou situaci neumí zvládnout sami;
- Vytváření vhodných podmínek, které zabraňují vzniku nebo nárůstu negativních společenských jevů;
- Vytváření podpůrných aktivit, které brání nepříznivému vývoji jedince, rodiny či společnosti (Kozlová, 2011).

V ČR jsou sociální služby většinou chápány v užším pojetí jako služby, které jsou vykonávány, garantovány a regulovány státem, resp. veřejnou správou (paralelně i neziskovým či soukromým sektorem), a které vedou k udržení či získání lidské soběstačnosti a důstojnosti, předchází sociální exkluzi a vedou k sociální integraci. (Horecký, Tajanovská, 2011, s. 16).

## **2.4 Právní úprava, základní zásady a typy sociálních služeb**

Poskytování sociálních služeb v ČR je součástí státního systému sociálního zabezpečení, které spadá do oblasti řízené MPSV. Podmínky a způsoby poskytování sociálních služeb stanovuje „Zákon“ a příslušné prováděcí předpisy MPSV. „Zákon“ vymezuje sociální službu jako činnost nebo soubor činností, zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Tato pomoc a podpora je určena osobám v nepříznivé sociální situaci, tj. lidem, kteří z vážných důvodů nedokáží svoji situaci řešit způsobem, který by podporoval sociální začlenění. Hlavním účelem sociálních služeb je, aby tito lidé dosáhli příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do života, který je ve společnosti považován za běžný.

„Zákon“ upravuje (§ 1) podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách a v § 2 stanovuje základní zásady poskytování služeb: Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Služby sociální péče zahrnují několik typů služeb, které jsou členěny podle místa, kde jsou poskytovány:

- bytové – jsou spojeny s ubytováním v zařízení;
- ambulantní – uživatel do služby dochází;

- terénní – služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele.

Dále jsou sociální služby „Zákonem“ členěny na:

- sociální poradenství základní a odborné;
- služby sociální péče, které napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení;
- služby sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

#### **2.4.1 Sociální služba azylové domy**

Azylové domy jsou službou sociální prevence, která podle § 57 „Zákona“ poskytuje ubytování na přechodnou dobu a je určena osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Jejimi základními činnostmi je vedle poskytnutí ubytování také poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Rozsah úkonů těchto základních činností stanovuje vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Nabídka služeb azylových domů se může lišit v závislosti na specifických potřebách jednotlivých skupin uživatelů. Těmi mohou být muži, ženy, matky s dětmi, oběti domácího násilí, atd. Základní principy pomoci klientům azylových domů jsou společné. V následující kapitole bude na příkladu konkrétního azylového domu služba popsána podrobněji.

## **Praktická část**

### **3 Azylový dům města Příbram**

Tato kapitola praktické části se zaměřuje na přiblížení prostředí Azylového domu města Příbram. Údaje o službě vycházejí ze studia dokumentů a praxe v zařízení.

Azylový dům města Příbram (dále AD) byl zřízen jako organizační složka města v roce 1998. Zprvu byl jako objekt města Příbram určen především k ubytování osamělých rodičů s dětmi nebo rodin s dětmi, které často vlastní vinou přišli o možnost jiného bydlení (neplatičů nájemného v obecních bytech). Hlavním cílem bylo poskytnout těmto lidem alespoň střechu nad hlavou. Praxe ukázala, že problémem ubytovaných rodin není jen ztráta bydlení, ale potřebují systematictější podporu přímo v zařízení. Od roku 2000 se postupně a v návaznosti na potřeby obyvatel domu měnila náplň činnosti, personální zajištění, nabídka služeb. Práce se stále více orientovala na individuální přístup ke klientovi, rodině. Spolu s platností zákona o sociálních službách v roce 2007 město Příbram registrovalo AD jako pobytovou službu sociální prevence – azylové domy. Od roku 2010 je AD členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR - Sekce azylové domy a noclehárny.

#### **3.1 Účel, poslání, cílová skupina uživatelů a zásady poskytování služby**

Samotná činnost AD se odvíjí od účelu a poslání služby, potřeb lidí, kterým je určena, má své cíle, postupy a řídí se určitými zásadami. Tyto základní informace o službě vycházejí z obsahu Standardu č. 1.

Hlavním účelem a posláním AD je poskytnout matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, zázemí a podporu směřující k překonání obtížného životního období a návratu do běžného života. Služba má místní působnost. Mezi cíle, tedy výsledky toho, co by měla služba směrem k uživatelům naplňovat, patří:

- poskytnout uživatelům důstojné prostředí k uspokojování základních životních potřeb;
- poskytnout nepřetržitou koncepční podporu při řešení nepříznivé sociální situace dle individuálních potřeb, možností a schopností uživatele, s ohledem na jeho osobní cíle,



se zvláštním zřetelem na práva a oprávněné zájmy nezletilých dětí uživatelů, zejména pak s maximálním ohledem na jejich zdravý duševní i fyzický vývoj a výchovu;

- prostřednictvím služby podpořit motivaci, sebevědomí, rozšíření dovedností a znalostí uživatelů;
- umožnit uživatelům využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zařadit se do přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem, zachovávat a rozvíjet jejich důstojný život a v maximální možné míře jim poskytnout bezpečné a odborné služby;

Služba je určena osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, v tomto případě matkám, které mají v péči nezaopatřené děti a také těhotným ženám. Tyto matky a ženy jsou zletilé s plnou rodičovskou odpovědností a nebyly zbaveny či omezeny ve způsobilosti k právním úkonům. K pobytu mohou být přijaty i nezletilé matky nebo těhotné ženy mající soudem přiznanou rodičovskou odpovědnost. Služba AD není určena osobám v akutní fázi duševního onemocnění, závislým na alkoholu, omamných psychotropních látkách (dále OPL) a osobám s postižením pohybového aparátu vyžadujícím bezbariérovou úpravu budovy.

Nepříznivou sociální situací se rozumí životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, ztráta společenských vazeb, ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné osoby, sociálně znevýhodňující prostředí při ohrožení práv a oprávněných zájmů dítěte, snížená schopnost starat se o dítě v důsledku sociálně znevýhodňujícího prostředí. Za nepříznivou sociální situaci se také považuje situace, kterou samy ženy vnímají jako krizovou či mimořádně náročnou, kterou nemohou nebo neumí bez pomoci překonat, popř. nemají ve svém přirozeném okolí (rodina, přátelé) nikoho, kdo by jim chtěl a mohl účinně pomoci.

Jedná se o ztrátu bydlení či nutnost současné obydlí opustit především z následujících z důvodů:

- nedostatku finančních prostředků (např. při péči o dítě, nezaměstnanosti, zadluženosti, exekuci příjmů a majetku);
- nevhodných bytových podmínek z hlediska potřeb dítěte (např. život v přelidněných bytech, hygienicky či jinak nevhodných obydlích);

- nevhodných podmínek vyplývajících z rodinného prostředí (např. vážné problémy ve vztahu s partnerem či rodinou, kdy vysoce konfliktní prostředí může mít negativní dopad na zdravý vývoj a výchovu dítěte, ohrožení domácím násilím);
- absence bydlení po návratu z institucionální péče (dětské domovy, výchovné ústavy, výkon trestu odnětí svobody);

Při své činnosti AD vychází ze zásad, které jsou rovněž formulovány v Standardu č. 1. :

- naplňování práv uživatele: Služba je poskytována tak, aby byla zajištěna ochrana práv uživatelů. Zvláštní pozornost je věnována právům a oprávněným zájmům nezletilých dětí uživatelů, zejména pak s maximálním ohledem na jejich zdravý duševní i fyzický vývoj a výchovu;
- individuální přístup k uživateli: Služba je uživateli poskytována na základě dohodnutých osobních cílů a plánů. Respektuje uživatelovy možnosti a jeho životní situaci;
- komplexní přístup k uživateli: Služby jsou vždy plánovány a prováděny i s ohledem na ostatní požadavky a odlišnosti jednotlivých uživatelů, jejich rodinnou situaci, zájmy, vztahové sítě atd.;
- důstojnost uživatele: Služba je poskytována diskrétně. Pracovníci zařízení jednají s uživatelem přiměřeně jeho schopnostem. Respektují jeho vůli a rozhodnutí;
- integrace uživatele: Pracovníci podporují uživatele při začleňování do místního společenství v co nejširší možné míře, aby uživatel mohl žít běžným způsobem života bez závislosti na poskytované službě;
- rovné podmínky pro všechny uživatele: Systém sociálních služeb v organizaci dává všem stejné příležitosti a přistupuje spravedlivě ke všem skupinám uživatelů a k jednotlivým složkám služeb;
- preference podpory před péčí: Pracovníci zařízení neplní úkoly a cíle za uživatele, jejich úkolem je podporovat a hledat společně s uživatelem řešení jejich situace a vytvářet podmínky pro změnu. Směřujeme k tomu, aby uživatelé převzali odpovědnost sami za sebe, své děti a svou situaci dle svých možností, schopností a dovedností. Při poskytování služby se orientujeme především na podporu uživatelovy aktivity a motivace;
- řešení problémů na základní úrovni: Jakýkoliv problém je vždy řešen nejbližším subjektem na daném místě a na nejnižší možné úrovni rozhodování a řízení, na které jej

řešit lze. Každý uživatel má svého klíčového sociálního pracovníka, který se mu věnuje nad rámec přímé péče a řeší jeho požadavky;

- týmová spolupráce: Kvalita poskytované služby závisí nejen na pracovním výkonu jednotlivých pracovníků, ale významně se odvíjí od vzájemné souhry všech pracovníků. Důraz je kladen na vzájemný dialog, dohodu a vzájemnou oporu.

## **3.2 Poskytování služeb v zařízení a jejich popis**

Veškeré služby AD se poskytují na základě písemné Smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále Smlouvy, příloha č. 1). Smlouva upravuje druh, rozsah, místo a čas poskytovaných služeb, kolik a jak se za ně platí, dobu platnosti Smlouvy a za jakých podmínek může být vypovězena. Obsahuje také ujednání o dodržování vnitřních pravidel zařízení, respektování lidských práv a důstojnosti uživatele i zaměstnanců poskytovatele, jak budou smluvní strany vzájemně spolupracovat při řešení sociální situace uživatele, jakým způsobem bude nakládáno s jeho osobními údaji a jak byl uživatel seznámen s postupem pro vyřizování stížností. Ve Smlouvě mají obě strany rovné postavení, je projevem jejich svobodného rozhodnutí. Okamžikem podpisu Smlouvy vznikají uživateli a poskytovateli služby nová práva a povinnosti. Samotnému uzavření Smlouvy předchází osobní jednání se zájemcem, které se uskutečňuje ještě před tím, než se rozhodne o službu vůbec požádat. Účelem je srozumitelně předat co nejvíce informací o službě, jaké jsou její možnosti a jak to v ní chodí, aby se zájemce mohl rozhodnout. Současně je zjišťováno, jaké má rodina, která se o službu zajímá potřeby, cíle a zda patří do okruhu osob, jímž je služba určena. Situace rodiny je posuzována rovněž na základě sociálního šetření. K jednání se zájemcem o službu a uzavírání Smlouvy jsou v AD určeni zaměstnanci (sociální pracovníci a vedoucí zařízení), kteří jsou povinni dbát o maximální míru srozumitelnosti předávaných informací.

### **3.2.1 Jak a kým je služba zajištěna**

Služba ubytování je poskytována nepřetržitě, ostatní služby mohou obyvatelé domu využívat ve všední dny. Přímou péči zajišťují dva sociální pracovníci, kteří jsou zároveň klíčovými pracovníky (plné úvazky v dvousměnném provozu) tak, aby byla zajištěna zastupitelnost. Dále přímou péči zajišťuje odborný sociální pracovník pro výkon pracovních výtvarných a výchovných činností (0,5 úvazku) a dva externí pracovníci pedagog – psycholog, speciální pedagog. (oba 5 hodin týdně).

Po provozně technické stránce zabezpečují chod AD čtyři vrátní-domovníci, jejich úkolem je zajišťovat nepřetržitý provoz recepce, dohled v objektu, opravy a údržbu, vydávání klíčů, evidenci návštěv a další pomocné a evidenční činnosti související se zajištěním bezpečného prostředí v budově. Úklid prostor domu podle podmínek Provozního řádu provádí uklízečka.

Zaměstnance řídí a po ekonomické a provozně technické stránce zajišťuje správu AD vedoucí. Zabezpečuje veškeré další činnosti spadající do předmětu činnosti zařízení dle platných právních a vnitřních předpisů.

### **3.2.2 Nabídka služeb**

Problémem cílové skupiny uživatelů služby není pouze ztráta bydlení. Poskytnutí ubytování je časově omezeno a jejich návrat do běžného života je ztížen řadou sociálních znevýhodnění, jako je nízká nebo žádná podpora v jejich rodinách či blízkém okolí, nedostatek finančních prostředků, nízká šance na získání dobrého zaměstnání, problémy s výchovou a péčí o děti a další těžkosti. Nabídka služeb AD by měla vycházet z potřeb jeho obyvatel a měla by směřovat k podpoře řešení situace, ve které se nacházejí.

#### **1. Poskytnutí ubytování na přechodnou dobu**

Ubytování je službou základní. Cílem je poskytnout matkám s dětmi přiměřené zázemí, které momentálně nemají. Délka pobytu může být různá, odvíjí se od situace rodiny, zpravidla nepřevyšuje jeden rok. Každá rodina má podle Smlouvy k výhradnímu užívání určen pokoj zařízený nábytkem. Další vybavení domácnosti je možné si na dobu pobytu v AD zapůjčit nebo se na základě dohody s vedením AD dovybavit vlastními věcmi. Klientky si zde vaří, perou, uklízí a starají se o domácnost samostatně, případně s podporou směřující k samostatnosti. Zařízení jim k tomu pouze vytváří podmínky. V suterénu je umístěna společná prádelna, kde si mohou vyprat své osobní prádlo. Kuchyňky, koupelny, úklidové místnosti, prostory pro sušení prádla jsou na jednotlivých podlažích domu společné vždy pro skupinu maminek, prostory si mohou zamykat. V rámci skupinového užívání má každá z nich k osobnímu využití určen vlastní prostor v kuchyni (např. uzamykatelný prostor v kuchyňské lince), vlastní sprchový kout a WC také s uzamčením. Úklid ve společně užívaných prostorech si provádějí podle rozpisu služeb. Dále mohou podle potřeby využívat další prostory jako je dílna, studovna s knihovnou, společenská místnost, herna pro děti. Způsob užívání všech

prostor AD, práva a povinnosti poskytovatele i uživatele v průběhu pobytu blíže upravuje dokument Domácí řád AD.

V zájmu zajištění bezpečného a klidného prostředí jsou zde nutná určitá omezení. Jedná se především o povinnost chovat se tak, aby nebyla omezena či narušena práva a oprávněné zájmy ubytovaných a také poskytovatele. Hlavní pozornost je v tomto ohledu věnována zájmům dětí. Na pokojích a ve společných prostorech AD je například zakázáno kouření, zneužívání alkoholu a OPL. Je zde upraven režim návštěv, klientky jsou vedeny k dodržování určitého denního režimu rodiny s ohledem na potřeby dětí. Maminky jsou povinny oznámit svou případnou nepřítomnost v AD a pokud zde děti zůstávají, prokázat, kým a jak je v této době zajišťován dohled a péče o děti atd.

## **2. Základní sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a sociálně právní poradenství**

Základní sociální poradenství je činností povinnou pro všechny druhy služeb. Jeho účelem je poskytnout lidem v nepříznivé sociální situaci potřebné informace k jejímu řešení. Tyto informace jsou povinni zaměstnanci služby předat všem osobám, které se na službu obrátí i v případech, kdy požadovanou službu zařízení neposkytuje.

V průběhu pobytu je obyvatelům AD poskytována soustavná pomoc při vyřizování osobních záležitostí, pomoc při hledání bydlení, obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, uplatňování zákonných nároků a všech dalších aktivit směřujících k sociálnímu začleňování. Uživatelé se mohou obracet na pracovníky AD ve všech otázkách týkajících se například péče o rodinu, domácnost, hospodaření s domácím rozpočtem, zdraví, vzdělání, zaměstnání, výchovy dětí, mezilidských vztahů atd. Důležitou součástí této práce je pomoc při jednání s úřady, soudy a jinými institucemi za účelem zajištění důležitých zákonných nároků, které mohou pomoci stávající situaci klientek AD řešit. Jedná se především o uplatnění nároků na sociální dávky, dávky nemocenského pojištění, podání návrhů k soudu na určení výživného, nákladů neprovdané matky, vymáhání pohledávek, komunikaci s věřiteli, atd. To vše včetně pomoci se zajištěním k tomu potřebných osobních dokladů, dokumentů a listin. Součástí práce zaměstnanců AD je rovněž zprostředkování navazujících služeb. Tyto činnosti v AD zajišťují dva sociální pracovníci, podpora vychází z konkrétně zjištěných potřeb jednotlivých rodin a je realizována na základě zpracovaného individuálního plánu péče.

### **3. Další podpůrné a rozvojové činnosti**

Další podpůrné činnosti napomáhají k rozšíření dovedností, znalostí a posílení motivace uživatelů služby. Obyvatelé AD mají možnost využívat psychologického a pedagogického poradenství a zúčastňovat se pravidelných pracovních a výtvarných činností.

**Psychologické poradenství** je v AD poskytováno formou osobních konzultací v rozsahu 5 hodin týdně a je určeno převážně dospělým klientkám. Orientuje se na řešení vztahové problematiky (partnerské vztahy, vztahy v širší rodině), aktuální psychický stav (podpora v těžké životní situaci, hledání vnitřních zdrojů), výchovný přístup k dětem (vhodné výchovné prostředky, školní prospěch a styl domácí přípravy), pomoc při sebepoznání, odhalování silných i slabých stránek (podpora v sebepoznání a následné změně životních stereotypů a podpora sebeúcty). Metodami práce je volný a řízený rozhovor, projektivní techniky, prvky arteterapie. V rámci psychologického poradenství jsou rovněž poskytovány pravidelné supervize jednotlivých případů pro klíčové pracovníky, tj. možné způsoby práce s klientkami, jejich silné i slabé stránky, možné způsoby motivování k výkonu, překonávání překážek atd.

**Pedagogické poradenství** se zaměřuje na rozvíjení vědomostí, dovedností a motivace ubytovaných dětí. Tato odborná pomoc je v zařízení poskytována rovněž v rozsahu 5 hodin týdně dětem různých věkových skupin. Pracuje se s předškoláky, kteří nemají možnost navštěvovat mateřskou školu a chybí jim důležité základní vědomosti a dovednosti pro úspěšný vstup do školy. Dětem školního věku, které mají vzdělávací obtíže, se poskytuje doučování, tj. vysvětlení učiva, které zameškaly nebo mu nerozuměly, popř. jeho procvičování. Každé dítě má vypracován svůj „vzdělávací plán“, ten je průběžně konzultován s jejich matkami, konzultovány jsou rovněž přístupy k dětem z hlediska jejich vzdělávacích potřeb, tj. styl domácí přípravy, oceňování úspěchu atd.

**Pracovní výtvarné a výchovné činnosti** probíhají ve skupině a jsou určené dětem i dospělým. Jejich smyslem je nenásilnou formou (hrou, pracovní či výtvarnou činností) podporovat rozvoj vědomostí a dovedností, vzájemné spolupráce a samostatnosti. Dětem i dospělým poskytují také příležitost účelně využívat volný čas. Metodami práce je ergoterapie, arteterapie, muzikoterapie a rozhovor. Činnosti jsou organizovány v rozsahu 20 hodin týdně podle předem dohodnutého a vyvěšeného rozvrhu tak, aby aktivitu mohli navštěvovat všichni obyvatelé domu. Pracuje se v menších či větších obměňujících se skupinách a konkrétní činnosti

odpovídají schopnostem a zájmům dané skupiny. Např. s předškolními a mladšími dětmi se prostřednictvím her, vyprávění a výtvarné činnosti provádí nácvik jemné motoriky, paměti a sociálních dovedností. Starší děti a maminky se zde mohou věnovat různým výtvarným technikám (např. práce s pedigem, výroba dekorací, šperků, malování na sklo). Pro děti jsou k dispozici deskové hry, hlavolamy na podpoření matematických a kombinačních schopností. Hlavní společnou činností je příprava na pravidelné jarmarky, kde děti a maminky veřejně prezentují své výrobky. V neformální atmosféře společného tvoření jsou také vedeny rozhovory na určité aktuální téma, které klienty zajímá (drogy, nezaměstnanost, bydlení, zdravá výživa, škola, výchova dětí, zdravotní problémy apod.).

Využívání popsaných služeb se dojednává již ve Smlouvě na základě konkrétně určených potřeb uživatelů služby. Účast na nich je s nimi následně projednána a zprostředkována sociálním pracovníkem v rámci individuálního plánu. Pak je účast klientů na dohodnutých termínech aktivit vyžadována. V AD je zaveden systém předávání informací mezi pracovníky. Postřehy a informace o tom, jak se práce s dětmi a maminkami ve všech činnostech daří, jsou písemně předávány sociálnímu pracovníkovi. Slouží jako zdroj informací k další práci s rodinou a stávají se součástí spisové dokumentace.

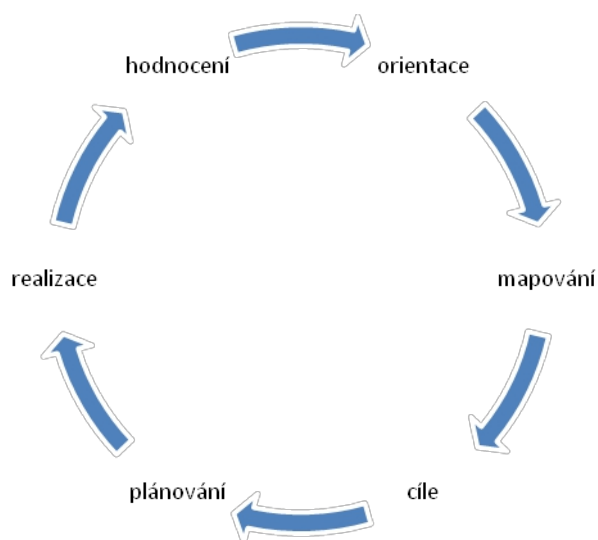
V AD jsou organizovány také pravidelné společné akce jako je mikulášská nadílka, oslava Vánoc, Dne matek, Dne dětí atd. Dvakrát do roka jsou pořádány jarmarky, na kterých si veřejnost může prohlédnout a zakoupit výrobky dětí a maminek. Výtěžek z jarmarků je používán na financování vstupného na vybrané akce, konané mimo AD, aby se jich všichni mohli zúčastnit.

### **3.2.3 Metody práce**

V průběhu služby se s klienty AD pracuje individuálně a také ve skupině s využitím metod práce stručně popsaných v předchozí podkapitole. Hlavním nástrojem je rozhovor, pozorování, v podpůrných činnostech rovněž s využitím prvků arteterapie, případně muzikoterapie. Pomoc rodinám v AD vychází především ze sociální práce, stanovené sociální diagnózy a následného plánu péče s cílem nalezení východiska z nepříznivé sociální situace. Sociální práce s uživateli služby AD je realizována v procesu individuálního plánování služby, kterému se budu dále věnovat podrobněji.

### 3.3 Individuální plánování služby

Povinnost plánovat průběh sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob je povinností poskytovatele a je stanovena zákonem o sociálních službách. Individuální plánování je proces dojednávání toho, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude podpora konkrétnímu uživateli poskytována (Haicl, Haiclová, 2011, s. 26). Smyslem a účelem je zajistit uživateli podporu v tom co potřebuje. Výstupem je sjednaný a písemně zaznamenaný individuální plán (dále IP). Pobyt v azylových domech je časově omezen a účelem služby je napomáhat k dosažení změny. Individuální plánování je zde prostředkem soustavného kontaktu s uživatelem, jeho motivace a aktivizace. Umožňuje rovněž sledovat jaké potřeby a cíle konkrétní uživatel má, jakým způsobem a v jaké míře se je daří prostřednictvím služby naplňovat. Individuální plánování lze chápat jako opakující se cyklus znázorněný na obrázku č. 1.



Obrázek č. 1 Cyklus individuálního plánování.

S ubytovanými rodinami v AD individuálně plánují dvě sociální pracovnice, které jsou zároveň tzv. „klíčoví pracovníci“. Každá ubytovaná rodina má určeného jednoho z těchto zaměstnanců, tedy člověka, se kterým se pravidelně setkávají, který je službou provází, na kterého se mohou obracet. Klíčový pracovník jedná se zájemcem o službu, má povinnost písemně zpracovat individuální plán, hodnotit jeho plnění a vést dokumentaci o uživateli.



V AD se sestavují IP celé rodiny. Postup obecně upravuje dokument „Tvorba, průběh a hodnocení individuálního plánu“ (příloha č. 2). Obsahuje návod přípravy IP, jeho formu, průběh, hodnocení a nahlížení do IP. Samotnému zpracování IP předchází sběr informací a mapování zdrojů potřeb konkrétní rodiny. Vychází se přitom z důvodů pobytu uvedených v žádosti, záznamu ze sociálního šetření provedeného před přijetím do AD, pozorování rodiny (jejích zvyklostí a případných problémů) během adaptace a toho, co vyplývá z rozhoru s matkou. Účelem je společně nalézt problémové oblasti, na které bude plánování zaměřeno. Klient za pomoci klíčového pracovníka postupně formuluje cíle, které si určit, společně hledají zdroje a způsoby, jak jich dosáhnout. Cíle by měly být smysluplné, tedy přispívat k řešení situace, měly by být jasně konkrétně stanoveny, měly by být pro uživatele služby dosažitelné, časově ohraničené, měřitelné a pro klienta důležité. Úkolem klíčového pracovníka je také určit podle možností a schopností klienta míru jeho podpory, tj. co klient může udělat sám, co spolu s pracovníkem. Postup při sestavení a realizaci IP (čerpáno ze záznamů v dokumentaci, pozorování a rozhovoru s klíčovým pracovníkem) probíhá v následujících krocích.

#### 1) Seznámení s rodinou

Klíčový pracovník se nejdříve seznámí s dokumenty o rodině. Těmi jsou údaje uvedené v žádosti, údaje z jednání s matkou co by zájemcem o službu a sociálního šetření provedeného před přijetím k pobytu. S rodinou se také seznamuje pozorováním a krátkými rozhovory při vyřizování nezbytných záležitostí během adaptace rodiny v zařízení, případně prostřednictvím dalších záznamů a postřehů od ostatních zaměstnanců AD.

#### 2) Mapování potřeb uživatele

Zpravidla po jednom až dvou týdnech si sociální pracovník domluví s matkou delší schůzku a na společném sezení přistupují k zmapování současné situace, potřeb a zdrojů rodiny. Metodou je většinou řízený rozhovor. Ubytované rodiny mají většinou problémy zároveň v několika oblastech svého života, které se prolínají a vzájemně ovlivňují. V AD je praktikováno třídění potřeb rodiny do několika základních okruhů:

- ekonomická situace – jaké jsou současné zdroje příjmů, bude-li třeba a zároveň možné doplnit či zajistit příjem např. uplatněním zákonných nároků, kde bude možné ušetřit, zda má uživatel nějaké dluhy, které jsou k řešení, atd.;
- pracovní uplatnění – jakou má klientka kvalifikaci, pracovní zkušenosti, zda je vůbec možné (s ohledem na péči o děti) nastoupit do zaměstnání, jaká je její představa do budoucna;

- bytová situace – jaký je současný stav, současné překážky a možné zdroje, rámcová představa klientky do budoucna;
- kontakty s rodinou – s kým z rodiny vychází, je-li zde nějaký možný zdroj opory, představy a možnosti klientky do budoucna;
- vzdělávání dětí – zda a jaké školské zařízení děti navštěvují, vnímá-li matka v této oblasti nějaké problémy a jaká je její představa řešení;
- zdravotní stav a zajištění lékařské péče – zda a kam děti a matka chodí k lékaři, případné zdravotní problémy, specializovaná péče;
- výchovné problémy dětí, problémy v péči o děti – zda existují, zda je matka vnímá, možné zdroje opory uvnitř a vně zařízení.

### 3) Stanovení cílů a jejich realizace

Pracovník shrne a zapíše současný stav, tak jak vyplynul z mapování potřeb. Shromážděné informace slouží jako východisko k formulaci cíle nebo cílů a sestavení IP. Matka sděluje, co je pro ni v tuto chvíli důležité, co chce a potřebuje řešit. Uživatelé služby AD si stanovují jednak cíle krátkodobé (např. najít si zubaře a objednat se k ošetření) a především pak cíle dlouhodobé, tedy co by chtěli v průběhu pobytu vyřešit (např. najít si bydlení, práci, naučit se pečovat o dítě, zlepšit prospěch dětí). Splnění velkého dlouhodobého cíle může být v sociální situaci uživatele náročné a dá se k němu směřovat cestou drobných dílčích kroků. Například rozvedená nezaměstnaná matka s dětmi školního věku si chce zajistit práci a bydlení. Má tedy dva dlouhodobé cíle.

Cíl I. Seženu si práci do ...

Cíl II. Zajistím si bydlení do ...

Pracovník vede matku k tomu, aby se zamyslela nad tím, co bude muset pro uskutečnění cílů udělat. Výsledkem je stanovení jednotlivých dílčích kroků a také toho, kdo je udělá a do kdy. Domluví se také na tom, co bude „důkazem“ splnění cíle, příp. jednotlivých kroků vedoucích k jeho splnění.

Cíl I.

Krok: připravím si životopis -do pěti dnů, s podporou určeného pracovníka

Krok: poptám se po známých, budu sledovat inzerce na ÚP, v novinách a na internetu -sama průběžně, důkaz: každý den si zaznamenám, jaké jsou nabídky a kde jsem se byla zeptat

Cíl II.

Krok: Nebudu kupovat zbytečnosti a každý měsíc si ušetřím určitou částku na kauci pronájmu – sama průběžně, (výše částky se odvíjí od reálných možností rodiny na základě sestavené rozvahy domácího rozpočtu), se sestavením pomůže určený pracovník

Krok: Budu sledovat veřejné vývěsky se sociálními byty, také inzerci v novinách – průběžně, budu si zaznamenávat, jaké jsou nabídky, kde jsem se ptala a s jakým výsledkem

Sociální pracovník cíle a kroky plnění zapíše, jedno vyhotovení předá uživateli a dohodnou si termín další schůzky. Na projednávání IP se v AD klíčoví pracovníci s uživateli setkávají podle potřeby, nejpozději zpravidla každý měsíc. Podle vnitřního předpisu nejpozději do třech měsíců.

Při plnění jednotlivých kroků IP jsou nápomocni nejen klíčový pracovník, ale také ostatní zaměstnanci AD. Jejich úkolem je pomoci uživateli dosáhnout cíle, ne však to udělat za něj. V tomto případě pomohou sepsat životopis a sestavit domácí rozpočet.

#### 4) Průběžné hodnocení IP

Na další sjednané schůzce klíčový pracovník s matkou nejdříve zhodnotí, jak se dařilo plnění jednotlivých kroků. Průběžné hodnocení zaznamenává podle míry splnění jednotlivých kroků.

##### Cíl I.

Krok: Sepsání životopisu – splněno, krok z plánu vyřazen

Krok: Hledání pracovního místa – splněno – podle záznamů, které si matka vedla, se dosud doptávala na pracovní místo u pěti zaměstnavatelů, zatím bez výsledku. Pracovník ocení její snahu, povzbudí v pokračování, krok v plánu nadále zůstává

##### Cíl II.

Krok: Finanční rozvaha sestavena. Ušetření finanční částky se matce nepovedlo – nesplněno. Říká, že peníze ji tento měsíc nevyšly, musela zaplatit dluh.

Krok: Sledování nabídky bydlení – byla se podívat jen na vývěsku nabídky sociálních bytů, žádný byt není volný, jinou inzerci nesledovala, protože na jiné bydlení teď nemá peníze – nesplněno.

Z hodnocení vyplynulo několik překážek, které brání jednotlivé kroky uskutečňovat. Odstraňování těchto překážek, pokud jsou překonatelné, se může stát novými kroky vedoucími k řešení. V tomto případě to může být například řešení zadluženosti, motivační rozhovor atd. Matka si může v průběhu pobytu určit i další cíle, které vyplynou z aktuální situace. Možné je

také přehodnotit IP v souladu s podmínkami danými vnitřním předpisem. Cykly individuálního plánování se opakují.

Smyslem průběžného hodnocení je včas najít jaké překážky brání kroky k naplnění cílů uskutečnit. Ty mohou být na straně uživatele např. nezájem něco měnit, nízká motivace, rezignace na řešení problémů, kterých je příliš. Mohou být také na straně sociálního pracovníka, např. nevhodné tempo práce s uživatelem, nesprávná míra podpory. Významnou bariérou mohou být také vnější podmínky jako třeba vysoká nezaměstnanost, nedostupnost udržitelného bydlení a také krátká doba pobytu v AD.

#### 5) Konečné hodnocení IP

Konečné hodnocení IP vyhotovuje sociální pracovník při skončení pobytu nejlépe s účastí matky podle jednotlivých oblastí podpory. Porovnává se výchozí stav podle zmapovaných potřeb s konečným stavem vyplývajícím ze záznamů pořizovaných v průběhu služby v rámci IP. Tedy co se podařilo, co se nepodařilo a proč.

Maminky před odchodem z AD vyplňují také dotazník týkající se spokojenosti s bydlením, nabídkou služeb, prací zaměstnanců, co se jim povedlo, co jim dělalo potíže a jak se nyní cítí.

### 3.4 Návaznost služeb

Pro úspěšný návrat matek s dětmi do běžného života je nezbytná existence navazujících služeb v obci či regionu. AD se jako poskytovatel sociálních služeb účastní cyklů komunitního plánování sociálních služeb jednak v místní působnosti a také v působnosti obce s rozšířenou působností. Ve prospěch ubytovaných matek a dětí AD spolupracuje s místními úřady a institucemi, poskytovateli sociálních a doprovodných služeb. Přehled dostupných spolupracujících služeb uvádím v příloze č. 3. V městě Příbram a blízkém okolí je, jako pravděpodobně i v jiných místech ČR, nedostatek levných pronájmů, sociálních a startovacích bytů. Relativně dostupné (po složení kaucí) jsou zde ubytovny, kde je však kvalita bydlení nízká za poměrně vysokou cenu. Tento typ bydlení je pro rodiny s nízkými příjmy udržitelný díky možnosti pobírat na úhradu poplatků za ubytovnu příspěvek z dávek hmotné nouze. V místě chybí některé důležité návazné služby pro cílovou skupinu rodin v nepříznivé sociální situaci a to sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, krizová pomoc a raná péče.

## **4 Výzkum**

### **Cíle výzkumu:**

Výzkum je založen na rozboru hodnocení úspěšnosti služby a očekávání z pohledu vybraných uživatelek služby a odborného personálu. Hlubším rozhovorem s uživatelkami bude zjišťováno, co od služby očekávají, co je pro ně důležité, zda služba naplňuje jejich potřeby a potřeby jejich dětí, zda je motivuje, zda je jim poskytována podle jejich cílů, možností, schopností a kde vidí překážky úspěšného řešení své situace. Pro získání objektivnějšího náhledu na zkoumaný problém bude subjektivní pohled uživatelek služby porovnán s výpověďmi zaměstnanců, kteří mají zkušenosti z přímé práce s rodinami na tvorbě a realizaci IP.

Cíl 1. Navrhnout kritéria hodnocení služeb poskytovaných azylovým domem.

Cíl 2. Na příkladu Azylového domu města Příbram navržená kritéria vyhodnotit.

Cíl 3. Pojmenovat příčiny slabých míst organizace jako východiska pro zlepšení práce zařízení.

### **4.1 Metodika**

Pro zpracování výzkumné části bakalářské práce byla zvolena pilotní studie, která je prováděna na malé skupině vybrané ze studované populace, jsou zde nejčastěji používány kvalitativní postupy (Disman, 2002, s. 121). Použita tedy byla metoda kvalitativního výzkumu založeného na rozboru hodnocení úspěšnosti služby z pohledu uživatelek služby AD a odborného personálu. Účelem bylo získat co nejvíce informací k danému problému od početně malého výzkumného souboru. Získaná data nemohou být generalizována (Disman, 2002, s. 286).

### **4.2 Charakteristika metod a technik sběru dat**

Pro sběr dat byla použita metoda kvalitativního dotazování, studium dokumentů a pozorování. Z metod kvalitativního dotazování byla použita technika nestandardizovaného rozhovoru s pomocí osnovy.

### **4.2.1 Nestandardizovaný rozhovor s pomocí osnovy**

Nestandardizovaný rozhovor s pomocí osnovy ve výzkumu představoval hlavní techniku získávání dat. Před realizací rozhovoru byla vytvořena osnova témat a otázek s ponecháním určité volnosti přizpůsobovat formulaci otázek situaci. Tento způsob dotazování zároveň umožnil provést rozhovory strukturovaněji a tím ulehčit srovnání výpovědí.

Rozhovor podle osnovy pomohl také udržet zaměření rozhovoru a zároveň dotazovaným poskytl možnost uplatnit vlastní pohled a zkušenost vztahující se k řešené problematice. Rozhovor zahrnuje také sondážní otázky, které slouží k prohloubení odpovědí (Hendl, 2005). Některé z nich byly stanoveny již před samotným rozhovorem (v osnově jsou označeny kurzívou), jiné pak v osnově uvedeny nejsou, protože vyplynuly v průběhu hovoru. Osnova témat a otázek je uvedena v příloze č. 5.

**Rozhovor s uživatelkami služby** proběhl s každou z nich jednotlivě (předpokládaná doba rozhovoru cca 40 – 60 minut). Před vlastním rozhovorem byl respondent informován, k jakému účelu je rozhovor veden se zajištěním písemného souhlasu se záznamem odpovědí. Zachování anonymity z hlediska osobních údajů bylo zajištěno označením uživatelů číslem, případně změnou jména. Pro pocit bezpečí matek byl k záznamu odpovědí použit způsob, na který jsou zvyklé – pořizování poznámek v průběhu interview na záznamový arch.

**Rozhovor se sociálními pracovníky** – opět jednotlivě (předpokládaná doba trvání cca 40 – 60 minut). Rovněž byli informováni o účelu rozhovoru se zajištěním souhlasu se záznamem odpovědí. V tomto případě se jednalo o rozhovor s odbornými zaměstnanci konkrétního zařízení, tudíž udržení jejich anonymity nebylo nutné a zároveň ani možné. V přehledu respondentů nejsou uvedeny jejich identifikační údaje, pro účel výzkumu to není důležité. K zachycení odpovědí byl rovněž použit záznamový arch, šlo především o to vytvořit k interview pocit uvolnění a bezpečí. Všichni zaměstnanci sdělili, že záznam na diktafon by jim nebyl příjemný.

### **4.2.2 Studium dokumentů**

Analýza dokumentů představovala zdroj informací pro stručný popis zkoumaného vzorku, doplnění informací k vlastnímu výzkumu a také informací o AD a sociální práci s ubytovanými

rodinami popsané v kapitole věnované prostředí AD. Čerpáno bylo z vnitřních dokumentů zařízení a osobních spisů současných uživatelů služby, které vznikly a jsou vedeny za účelem poskytování sociální služby. Obsah a členění dokumentace jsou uvedeny v příloze č. 4.

### **4.2.3 Pozorování**

Pozorování bylo přirozenou doplňující metodou výzkumu. V AD pracuji, jeho prostředí znám a mám možnost se pravidelně setkávat s jeho obyvateli a zaměstnanci. Byla jsem tak v roli zúčastněného pozorovatele, přičemž moje totožnost byla známa. Tím, že jsem v každodenní sociální interakci s uživateli služby, mám možnost poznávat do určité míry jejich sociální realitu také zevnitř. To umožňuje větší pochopení činnosti respondentů a je možné lépe jejich jednání vysvětlit.

## **4.3 Výběr a charakteristika výzkumného vzorku**

### **Výběr výzkumného vzorku**

**Uživatelé služby** - základním kritériem pro výběr respondentek byla skutečnost, že jsou osamělými matkami a v době konání výzkumu byly uživatelkami služby AD s dobou pobytu v zařízení alespoň 2 měsíce, tudíž se s nimi již určitou dobu pracovalo a měly tak se službou určitou osobní zkušenost. Další důležitou základní okolností byla ochota matek rozhovor poskytnout. Konečný výběr vzorku byl veden snahou o co možná nejširší zastoupení reprezentující sociální problematiku klientely AD (tj. matky různého věku, etnického původu, s různým počtem dětí, s různými problémy a důvody pobytu v AD, atd.). Jednalo se tedy o výběr záměrný do značné míry ovlivněný ochotou matek se výzkumu zúčastnit.

**Pracovníci zařízení** – o interview jsem požádala všechny sociální (klíčové) pracovníky, kteří s matkami pracovali při sestavení a realizaci IP (ti byli 2). Pro dočerpání informací byl o rozhovor požádán také odborný sociální pracovník na úseku pracovních a výtvarných aktivit, který na tvorbě IP sice pouze spolupracuje, ale je v kontaktu s uživateli služby ve více neformálních situacích při skupinové práci, jeho výpověď představovala pohled na službu z další možné perspektivy.

## Charakteristika výzkumného vzorku

V době konání výzkumu bylo v AD ubytováno deset rodin. Pět z nich splňovalo kritéria pro výběr zkoumaného vzorku především co do délky pobytu. Z pěti oslovených matek s poskytnutím rozhovoru ochotně souhlasily tři. Pro výzkum byla významná právě ochota podělit se o vlastní vnímání služby. Sociální situace těchto tří žen podle mého názoru dostatečně reprezentovala širší problematiku žen v AD, proto byl výzkum proveden se třemi respondentkami z řad uživatelů služby.

Tabulka č. 1 Základní údaje o uživatelích služby

Označení uživatele	Věk	Stav	Děti v AD	Vzdělání	Zdroje příjmů	Pobyt v AD	Poslední místo pobytu
U1	38	rozvedená	5	základní	DSSP, DHN, na mateřské	4 měsíce, opakovaný pobyt	Jiný azylový dům
U2	20	svobodná	1	základní	DSSP, ID, na mateřské	7 měsíců	Z porodnice, její rodina ztratila bydlení
U3	28	svobodná	1	vyučena	DSSP, výživné, nezaměstnaná	2 měsíce	Ubytovna

Pozn. DSSP – dávky státní sociální podpory  
DHN - dávky hmotné nouze  
ID - invalidní důchod

Tabulka č. 2 Základní údaje o odborném personálu služby

Označení respondenta	Pracovní pozice	Dosažené vzdělání	Délka praxe v oboru
P1	Klíčový sociální pracovník	Středoškolské, odborné	11 let
P2	Klíčový sociální pracovník	Středoškolské, odborné	11 let
P3	Odborný sociální pracovník	Vysokoškolské	6 let



## **4.4 Realizace výzkumu a analýza výsledků**

Rozhovory s uživateli služby proběhly dne 4. 12. 2012, všechny trvaly v rozmezí 40 – 50 minut. Matky působily uvolněně, k probíraným tématům se vyjadřovaly spontánně, u některých otázek byla během rozhovoru lehce pozměněna jejich formulace, tak aby jim lépe rozuměly s případným doplňujícím vysvětlením a sondážními otázkami. Se sociálními pracovníky se rozhovory konaly 5. 12. 2012. Trvaly v rozmezí 1 hod. 15 minut a 1 hod. 30 minut. Interview s odborným sociálním pracovníkem proběhl 7. 12. 2012 a trval 1 hod. a 10 minut. V rozhovoru byly vynechány dotazy týkající se podmínek a průběhu sestavování IP, tj. činnost, kterou pracovník nevykonává. Odborní zaměstnanci se hlouběji zamýšleli nad jednotlivými tématy a otázkami, z toho důvodu zabraly rozhovory více času.

K analýze dat byly použity přepisy rozhovorů formou přímé řeči (příloha č. 6) s tím, že byla vynechána nepodstatná místa, která se přímo nevěnovala probíraným tématům. Forma záznamu přímé řeči umožňovala zachycení názorů obsažených i ve způsobu sdělení respondentů, především u uživatelů. Vedle souvislého textu byla uvedená technika použita také pro zobrazení získaných dat. Pro vyhodnocení výsledků rozhovorů byly stanoveny následující kategorie: Počáteční sociální situace uživatelů a představa jejího řešení; změna v situaci uživatelů způsobená samotným příchodem do zařízení, adaptace; prostředí a práva uživatelů; nabídka a způsob poskytování služeb; potřeby a cíle; kontakt a důvěra; motivace; míra podpory; problémy a překážky řešení sociální situace; vnímání výsledků práce.

## **4.5 Výsledky rozhovorů**

### **1. Počáteční sociální situace uživatelů a představa jejího řešení**

Podle výpovědí matek, byla ve všech případech důvodem k vyhledání služby ztráta bydlení. Všechny klientky očekávaly od pobytu v AD především vyřešení tohoto problému, nalezení klidu. Další konkrétní představu, jak situaci dál řešit neměly nebo jen obecnou.

V podstatě totéž vyplynulo z výpovědí odborného personálu. Pracovníci uvádějí vedle ztráty bydlení také finanční tíseň, závažné konflikty v jejich rodinném prostředí, špatnou péči o dítě. Všichni se shodují v tom, že matky očekávají především vyřešení aktuální krize – ztráty bydlení, další konkrétní představu řešení své situace nemají. Očekávají, že jim někdo nějak pomůže.

## **2. Změna v situaci uživatelů způsobená samotným příchodem do zařízení a adaptace na pobyt**

Změny, ke kterým došlo příchodem do AD, dotázané matky hodnotily víceméně kladně, došlo k získání klidu, zlepšení životních podmínek především směrem k dětem, uvědomění si vlastní situace. K problému adaptace se jedna z klientek dotkla problému soužití s ostatními obyvatelkami.

Z výpovědi odborného personálu vyplynulo, že ke změně v situaci rodin dochází již samotným ubytováním v AD v tom smyslu, že získají potřebné zázemí, určitou jistotu, postupně dochází ke zklidnění, zavedení určitého režimu. Na prostředí se rodiny adaptují celkem dobře, malé děti lépe až na počáteční neklid, pozorovaný při skupinových činnostech. O něco hůře si zvykají starší děti. S přivykáním si na podmínky AD souvisí potřeba naučit se vzájemné toleranci při sdílení společného prostoru, přijetí pravidel a určitého dohledu, s čímž podle výpovědi odborných zaměstnanců některé klientky mají problémy.

## **3. Prostředí a práva uživatelů**

Uživatelky služby byly tázány na spokojenost s bydlením, zda je v AD něco co jim chybí, co by chtěly dělat a nemohou, co jim vadí, co je omezuje a s čím nejsou spokojeny. Jedné z nich vadí omezení návštěv, večerní kontroly, druhé z nich pak povinný úklid (s tím, že by mohla víc uklízet uklízečka) a nepříjemné vystupování jednoho z vrátných. Jen jedna z respondentek vyjádřila úplnou spokojenost s režimovými opatřeními AD. Jedné z dotazovaných klientek zde chybí místnost, kam by mohla chodit kouřit, další pračka, aby nemusela čekat, až jiný dopere, přivítala by rovněž, aby jí zaměstnanci více pomáhali např. s vyndáním kočárku. Na sondážní otázku, zda a jak pobytem v AD došlo k omezení jejich kontaktu s blízkými lidmi všechny odpověděly záporně. Na sondážní otázku, zda si vybaví situaci, kterou vnímaly jako zásah do svého soukromí, aniž by toto předem s nimi nebylo dohodnuto, odpověděly rovněž záporně. Bydlení jako takové uživatelky shodně hodnotily jako dobré, s tím, že se zde cítí dobře.

Podle výpovědi klíčových sociálních pracovníků bývají některými matkami negativně vnímána režimová opatření, jako jsou pravidelné večerní kontroly, povinnost podílet se na společném úklidu, oznamovat svou nepřítomnost, sledování odchodů a příchodů matek ve večerních hodinách například za zábavou, omezení návštěv a zákaz kouření. Netýká se to však všech obyvatel. Podle názoru pracovníka, který se v AD věnuje skupinovým činnostem některé

matky negativně vnímají především dohled v oblasti péče o děti. Z hlediska ochrany základních práv uživatelů služby nevedly konkrétní situaci, která by se jim vybavila.

#### **4. Nabídka a způsob poskytování služeb**

Zde bylo zjišťováno, zda z hlediska potřeb uživatelů nějaká služba chybí nebo je naopak zbytečná. Rovněž byl zjišťován způsob jejich poskytování co do frekvence a podmínek. U nabídky služeb žádná z dotazovaných klientek nevedla službu, která jim zde chybí, dvě z klientek by přivítaly, kdyby bylo více času vyhrazeno na doučování dětí a zároveň považují za zbytečné psychologické poradenství, nerady tam chodí. Jedna respondentka vyjádřila spokojenost s nabídkou služeb a žádnou z nich zde nepovažuje za zbytečnou. K této otázce dvě klientky sdělili, že se jim zdá krátká doba pobytu a pomohla by opora v tomto směru. Se svým sociálním pracovníkem se uživatelky setkávají při individuálním plánu s frekvencí setkání jedenkrát až pětkrát do měsíce s tím, že mohou přijít častěji, pokud potřebují, na setkání se sociálním pracovníkem chodí rády. Setkávají se rovněž při běžných denních činnostech. Prostředí, kde probíhá sezení s pracovníkem, dvěma dotázaným klientkám plně vyhovuje. Jedna z respondentek v podmínkách setkávání se se sociálním pracovníkem cítí nižší míru partnerství, což doslova vyjádřila: *„Je to takový ... jak bych to řekla ... v tý kanceláři, když sedí za tím stolem, je to jako když paní učitelka zkouší žáka. Já bych třeba udělala to, že by jsme se sešli třeba u mě v pokoji a že by jsme seděli u normálního stolu obě.“*

Z pohledu odborných zaměstnanců jsou všechny stávající služby potřebné, relativně dobře nastavené a provázané. Frekvence setkání s klienty se řídí jejich potřebami a situací. Setkání na individuální plánování některým klientkám musí připomenout.

#### **5. Potřeby a cíle**

Ke zjištění potřeb a cílů byly uživatelky služby tázány, co vlastně je tím důležitým pro ně a jejich děti a jak si představují svoji budoucnost. Z odpovědí jasně vyplynulo, že je to běžný rodinný život, nejdůležitější je získání bydlení, vlastního zázemí, zajištění potřeb svých dětí, chtějí se zbavit ekonomických problémů, dluhů, všechny dotázané vidí svou budoucnost po boku partnera.

U klíčových sociálních pracovníků bylo zjišťováno, zda respektují přání a cíle matek při sestavování IP. Zda uživatelky dobře znají potřeby své a svých dětí a jak jim v tomto ohledu pracovníci pomáhají. Z výpovědi pracovníků bylo zjištěno, že osobní přání a cíle plně

respektují, ale často jsou to cíle obecné, bez uvědomění si toho, co bude splnění toho či onoho cíle znamenat, co konkrétně budou muset uživatelky pro zlepšení své situace udělat. Je to individuální. U někoho stačí „naťuknout“, jindy jde o delší proces. Rozhovorem jsou klientky vedeny k tomu, aby samy došly k tomu, co bude potřeba udělat, aby to vedlo k dobrému řešení. Podle názoru pracovníka zajišťujícího skupinovou práci v AD některé klientky nedokáží dobře rozeznat a respektovat potřeby svých dětí, jiné ano a snaží se je v rámci svých možností naplnit.

## **6. Kontakt a důvěra**

K otázce důvěry v personál AD byly uživatelky tázány, zda mají mezi pracovníky někoho, komu důvěřují natolik, že s ním mohou mluvit o soukromých věcech a také jak jsou spokojeny s přístupem ostatních zaměstnanců. Všechny respondentky uvedly, že v zařízení mají alespoň jednoho pracovníka, kterému takto důvěřují, vždy se jednalo o klíčového pracovníka. Ostatním zaměstnancům také spíš důvěřují, hůře se v tomto ohledu vyjádřily ke dvěma pracovníkům zajišťujícím provoz recepce. **U1:** „*Paní ... (sociální pracovník) důvěřuju, vím, že mi pomůže, vím, že to o čem mluvíme nikomu neřekne.*“ *Ostatním pracovníkům taky spíš důvěřuju, ale dvoum vrátnejm míň. Jednomu pořád něco vadí a druhej je takovej, že si myslím, že se mu ta práce nechce dělat.*“ **U2:** „*Mám tu dva pracovníky, na který se můžu obrátit, když něco takového potřebuju. Taky ostatní zaměstnanci jsou v pohodě, až na toho jednoho vrátnýho. Třeba jiný vrátný ... je člověk na svém místě, je vidět, že práce ho baví a že má doma taky rodinu.*“ **U3:** „*No to můžu se svým sociálním pracovníkem. S ostatními pracovníky nemám problém, dělám co je třeba a mám klid.*“

Z výpovědi odborných pracovníků bylo zjištěno, že důvěru klientů si získávají postupně, důležité je dobře navázat kontakt s klientem. Daří se to především přes děti, vyjádřením zájmu, díky možnosti setkávat se s rodinami od začátku v neformálních situacích. Pracovníci se shodují, že důvěru uživatelů služby se navázat daří.

## **7. Motivace**

Z rozhovoru s uživatelkami služby vyplynulo, že jako motivující je vnímána pochvala a ocenění ze strany zaměstnanců. **U1:** „*Když mě paní ... (sociální pracovník) pochválí, to je potěšující a zvedne to sebedůvěru. Ale nejvíc mě motivuje malej ...* Dále respondentky vnímají jako motivující pocit opory, to, že mají někoho nablízku a že jim někdo projeví důvěru. **U2:** „*Co mě motivuje? Pokecám s kamarádkou, se starší dcerou, občas si pobřečím. Motivuje mě*

*třeba pocit, že na všechno nejsem úplně sama, že má někdo snahu mi pomoci.* “ **U3:** *„Motivuje mě hlavně to, že mám dítě. Motivuje mě také to, když mi někdo věří, dá mi to najevo, nechci pak zklamat. Motivuje mě taky to, když si můžu o svých věcech s někým popovídat.“* Jako významný zdroj motivace (u dvou klientek uveden na prvním místě) jsou jejich děti.

U klíčových pracovníků bylo zjišťováno, jakým způsobem klienty motivují. K motivaci jednotlivých uživatelů služby pracovníci přistupují individuálně. Užívanými způsoby motivace je pochvala a ocenění také přes děti, motivační rozhovor, domlouvání se na splnění jednoduchých kroků tak, aby byl navozen pocit úspěchu a větší mírou podpory ve složitějších věcech, aby byl snižován pocit bezradnosti. **P1:** *„Motivuji je většinou pochvalou, dohadujeme se na jednoduchých snadno splnitelných krocích, aby klient měl pocit, že se někam posouvá, že se mu daří. U složitějších věcí se jim snažím pomoci více, aby nebyli bezradní. Je to individuální.“* **P2:** *“Rozhovorem s klientem, osvědčila se mi pochvala, projevený zájem, ale zase – je to individuální.“* **P3:** *„Většinou příkladem, povzbuzením, pochvalou často přes děti, oceněním.“*

## **8. Míra podpory**

V rozhovoru s uživatelkami služby byly kladeny otázky týkající se míry podpory ze strany odborných pracovníků AD, v čem a jak jim pomáhají a jak vnímají míru této podpory, zda se jim podle jejich názoru věnují dostatečně, či naopak příliš. Podle sdělení všech respondentek jim sociální pracovníci pomáhají především radou ve všem, co potřebují, případně vyhledat informace o možnostech bydlení, lékařské péče atd., jak co sepsat, rozhovorem o různých možnostech řešení. Dvě z dotázaných matek považují podporu za dostatečnou s tím, že si na ně pracovníci udělají čas vždy, potřebují-li něco vyřídit. Jedna z respondentek (**U1**) odpověděla *„jak kdy.“* Na otázku v čem by potřebovala s něčím více pomoci sdělila: *„Já nevím..., když jdu třeba ven a potřebuju vyndat kočár, uvítala bych, kdyby se mě vrátí třeba zeptali, jestli nepotřebuju pomoci.“* Rozhovorem s uživatelkami bylo rovněž zjišťováno, zda a v jakých situacích vnímají nadměrnou péči ze strany zaměstnanců. Zde jedna z dotazovaných uvedla, že jí není příjemné, když jí sociální pracovníci něco připomínají nebo mají připomínky k tomu, jak vaří. Zbylé dvě respondentky se vyjádřily, že toto nevnímají. **U2:** *„Nic takového nevnímám, ale vzpomínám si, že když jsem tu bydlela minule, tak mi vadilo, že se mně sociální pracovnice pořád ptala, jak budeme řešit bydlení a další věci. Ale vadilo mi to spíš proto, protože mi to bylo jedno a nedocházelo mi, že to myslí dobře.“* **U3:** *„To ani ne, umím si o pomoc říct, když jí potřebuju.“*

V rozhovoru s odborným personálem bylo probíráno, zda a jak zjišťují míru podpory klienta. Sociální pracovníci vypověděli, že míru podpory zjišťují v podstatě od fáze jednání se zájemcem o službu. Možnosti a schopnosti jednotlivých uživatelů pak dál vyplynou postupně, leccos lze odpozorovat při různých běžných činnostech a plnění jednotlivých kroků IP.

## **9. Problémy a překážky řešení sociální situace**

V rozhovoru s uživatelkami služby bylo zjišťováno, co pro ně důležitého se jim nedaří uskutečnit a proč. Všechny uvedly, že se jim nedaří sehnat bydlení, získat práci či finanční prostředky. Důvody neúspěchu všechny respondentky spatřují ve vnějších okolnostech.

Totéž bylo zjišťováno rozhovorem s pracovníky zařízení. Podle jejich názoru v uskutečnění cílů brání jak vnější podmínky (nedostatek práce pro mámy s dětmi, nedostatek levného bydlení, nízká kvalifikace, to že jsou mnohdy těžko vymahatelné některé příjmy, na které mají nárok – výživné od otců dětí), tak vnitřní příčiny na straně matek, jako je přístup k řešení vlastní situace (lenost, časté výmluvy proč to či ono nejde, změny rozhodnutí, chybí vytrvalost, protože výsledky čekají hned). Jako překážka dobré spolupráce je také skutečnost, že se matka za svůj pobyt v AD stydí. Toto vidí jako překážky úspěšné realizace cílů matek. Pracovníci byli rovněž dotázáni, s kým a jak tyto situace řeší. Zde shodně odpověděli, že se radí v týmu.

## **10. Vnímání výsledků práce**

Uživatelky byly tázány, co se během pobytu naučily nového, za co by sebe nebo děti pochválily, co jim udělalo radost. Jejich sdělení nejlépe vystihují citace: **U1:** „*Naučila jsem se tu jak vycházet s lidma, naučila jsem se taky, co dítě potřebuje, co může mít za nemoci a tak. Taky vím, že každá ženská se může dostat na azyl, tak jako já, na tom není nic špatného.*“

**U2:** „*Určitě, trošku přemýšlet a zlepšil se režim u dětí. Začala jsem splácet dluhy, na to jsem hrdá. Starší kluk se zlepšuje ve škole a moc mi pomáhá, starší dcera taky začala sekat latinu.*“

**U3:** „*Naučila jsem se plést košíky, dcera se naučila dělat šperky, malovat a vyrábět různé věci. Mám v některých věcech jinej pohled na život. Je to všechno o tom klidu, rovnám si názory a myšlenky co jak dál. Dcera je čím dál šikovnější, pořád vymýšlí, co by vytvořila, mám z ní radost.*“

U pracovníků bylo zjišťováno, co oni považují ve své práci za úspěch a v jakých situacích mají pocit, že jejich práce má smysl. Za úspěch všichni považují už to, když je zde rodina spokojená, cítí se zde v klidu a bezpečí a především to, když se klientům podaří vrátit do

normálního života. Povede se najít bydlení, zaměstnání, urovnají se vztahy v rodině, což se ne vždy povede. Za úspěch je sociálními pracovníky považováno vše, co se v AD uživatelé naučí a odnesou si do života, jakýkoli pokrok – větší samostatnost, změna náhledu na své problémy, lepší orientace v běžných životních situacích. Práci považují za úspěšnou, když klientka spolupracuje, je motivovaná, když se svěří s problémem a je zde zpětná vazba, i když nemusí být pozitivní. Je to také trvalý navázaný kontakt, kdy rodina již v zařízení nebydlí a pomoc nepotřebuje, což dává zpětnou vazbu, že se práce povedla.

## **4.6 Diskuze**

### **Návrh kritérií pro hodnocení úspěšnosti služby**

Podle obecných zásad pro poskytování sociálních služeb vyjádřených v § 2 zákona o sociálních službách, pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilovat jejich začleňování. Přitom se vychází ze specifických potřeb a možností cílové skupiny uživatelů a možností služby dané jejím druhem. Azylové domy jsou službou sociální prevence a jejich úkolem je vedle napomáhání v překonání nepříznivé sociální situace osob také chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Účelem služby není umožnit uživatelům spokojeně dožít, ale podporovat změnu v jejich dosavadním životě. Způsoby práce a nabídka služeb v azylových domech se odvíjí od potřeb jednotlivých cílových skupin (muži, ženy, matky s dětmi, atd.), i když základní principy jsou společné.

Obvyklým způsobem hodnocení úspěšnosti sociální služby je míra naplnění cílů uživatelů stanovených IP. Hodnocení úspěšnosti služby se provádí na konci pobytu a také v jeho průběhu. Průběžné hodnocení má jednak motivační význam, ale především může identifikovat možné problémy již při realizaci služby, ve prospěch konkrétního klienta. Hodnocení služby by mělo dát odpověď na to, zda se práce daří nebo proč se práce nedaří, kde jsou překážky, zda je v možnostech zařízení se s nimi vyrovnat a jak.

Službu lze chápat jako osobní zakázku na podporu v dosažení určitých cílů. K tomu, aby si cíle mohl uživatel sám dobře stanovit, musí vědět, co vlastně potřebuje a ztotožnit se s tím natolik, aby měl šanci obstát v procesu jejich realizace, který může být dlouhý a náročný. Na straně

uživatelů je přitom třeba brát v úvahu některá specifika, uváděná Pištorovou (2011, s. 159-163):

- uživatelé služeb azylových domů si své potřeby často neuvědomují, nevidí je nebo je vidět nechtějí;
- často žijí pouze přítomností, nemyslí na budoucnost a zejména ne na to, jak si ji zajistit. Rozhodují se na základě okamžitého prožitku. Nezvažují přínosy a zápory svých rozhodnutí, nereflktují jejich důsledky, mění své cíle, když při jejich realizaci zjistí, že k jejich dosažení budou muset být aktivní a ztrácí tak některé „výhody“ svého dosavadního způsobu života;
- často se stydí za to, kam se díky nepříznivým okolnostem dostali, mají obavu z nepřijetí a neradi sdělují pro ně nepříjemné informace, někdy mohou pracovníky vnímat dokonce i jako nepřátele.

Předpokladem toho, aby služba mohla být úspěšná a plnila svůj účel, je rozhodnutí uživatele ke změně, trpělivost při její realizaci a zavedení změny do života. To je náročný úkol nejen pro uživatele, ale klade to vysoké nároky na odborné a osobnostní kompetence pracovníků.

Pro úspěšný průběh služby je nezbytnou podmínkou získání důvěry uživatelů služby už proto, aby pracovník od nich mohl získat informace důležité pro účinnou individuální pomoc. Potřebné je navození pocitu důvěry a bezpečí ke všem zaměstnancům zařízení, především pak ke klíčovému pracovníkovi. Se získáváním důvěry souvisí dobré navázání kontaktu s klienty už na samém začátku pobytu. Pobytová zařízení mají v tomto ohledu určitou výhodu možnosti setkávat se v běžných situacích, snižovat formálnost prostředí, při jednání navodit dostatečný pocit soukromí a bezpečí např. setkáváním se v „domácím“ prostředí klientů.

Hlavním účelem azylových domů je uživatele aktivizovat, pomáhat jim naučit se novým dovednostem potřebných pro fungování v běžném životě. K tomu by mělo přispívat samotné prostředí zařízení, úspěšná adaptace na nové podmínky ve smyslu získávání určitého řádu věci spojeného s plněním dohodnutých povinností. Rovněž nabídka služeb by měla směřovat k posilování schopnosti a dovednosti uživatelů v těch oblastech, ve kterých potřebují.

Aktivizace klientů probíhá především prostřednictvím individuálního plánování, kde pracovník napomáhá klientům zorientovat ve své situaci, identifikovat potřeby, aby si mohli stanovit



osobní cíle, kterých chtějí dosáhnout. V procesu realizace cílů by měl pracovník uživatele motivovat stanovením takových kroků, které jsou reálné a splnitelné a udržovat zájem o zvolený cíl. Povzbuzovat, oceňovat úspěch a také umět vhodně poukázat na nedostatky spolupráce na straně klienta. Pro aktivizaci je významné správné nastavení míry podpory ze strany pracovníků, odpovídající zjištěným možnostem a schopnostem jednotlivých uživatelů tak, aby v průběhu služby získávali potřebné dovednosti, byla posilována jejich samostatnost a sebevědomí. V azylových domech je vhodné vytvořit prostor pro častější setkávání s klíčovým pracovníkem, také je nutné adekvátně rozložit míru odpovědnosti mezi uživatele a pracovníka.

Na základě specifík služby azylové domy, byla pro hodnocení úspěšnosti služby navržena kritéria:

#### 1. Míra navození pozitivní změny daná prostředím

Kritérium
1. Pobytem v zařízení došlo ke zlepšení životních podmínek, naplnění základních potřeb, pobyt je uživateli vnímán jako pozitivní změna.

#### 2. Míra důvěry v pracovníky

Kritérium
1. Uživatelé služby mají v zařízení jednoho a více zaměstnanců, kterým důvěřují, osobou, které důvěřují je vždy klíčový pracovník
2. Pracovníci budují atmosféru důvěry ve vztahu s uživateli od prvního kontaktu a získávat důvěru uživatelů se jim daří.

#### 3. Míra aktivizace uživatelů

Kritérium
1. U uživatelů došlo k posunu v náhledu na své potřeby, stanovili si cíle, ví, co mají udělat, navštěvují rozvojové aktivity, naučili se novým věcem, znalostem a dovednostem, na setkání s klíčovým pracovníkem chodí rádi
2. Pracovníci poskytují podporu na základě individuálně zjištěných možností a schopností uživatele, podporují jen v těch činnostech, které uživatelé sami nezvládnou, volí odpovídající frekvenci setkání

#### 4. Míra motivace

Kritérium
1. Uživatelé mají zdroje motivace, v pracovnících spatřují jeden z nich.
2. Pracovníci jsou při své práci motivováni i drobnými úspěchy, ví jak motivovat

## Závěr

Cílem praktické části bakalářské práce bylo nalezení a pojmenování příčin slabých míst organizace jako východiska pro zlepšení práce zařízení. Pro řešení tohoto výzkumného problému, byla na základě specifik práce v azylových domech navržena kritéria hodnocení služeb poskytovaných azylovým domem. Na základě výsledků rozhovorů s vybranými uživateli a odborným personálem, Azylového domu města Příbram byla navržena kritéria vyhodnocena v prostředí konkrétního zařízení, které poskytuje pobytovou sociální službu cílové skupině matek s dětmi.

Vyhodnocením výsledků podle stanovených kritérií byla nalezena východiska, na základě kterých je možné přijmout a zavést do praxe následující opatření ke zlepšení práce azylového domu v Příbrami:

V oblasti navození atmosféry důvěry v zařízení věnovat náležitou pozornost:

- osobnostním předpokladům, motivaci a dalšímu vzdělávání nejen pracovníků v přímé péči, ale také zaměstnancům zajišťujícím provoz recepce Azylového domu města Příbram. Tyto požadavky zapracovat do pravidel pro přijímání zaměstnanců a zpracovat plány dalšího vzdělávání pracovníků např. v oblasti komunikačních dovedností a dalších sociálních dovednostech potřebných pro denní kontakt s uživateli;
- plně využívat možností snižování formalizace prostředí pro jednání s uživateli.

Výsledky výzkumu nemohou být generalizovány, ukázaly však další možný způsob hodnocení služby, využitelný pro identifikaci překážek účinné pomoci uživatelům azylového domu na straně poskytovatele služby. Z mého hlediska byl pro práci konkrétního zařízení, kde byl výzkum proveden, přínosem i samotný proces jeho realizace, především ve vztahu k odborným zaměstnancům. Poskytl možnost nahlédnout na specifika a výsledky práce v azylovém domě z další motivující perspektivy.

## Literatura

- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost.: Příručka pro uživatele.* Praha, Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.
- FRANCOVÁ, H., NOVOTNÝ, A. *Sociální politika v základech.* Praha: Triton, 2008. 185 s. ISBN 978-80-7387-125-3.
- HAICL, M., HAICLOVÁ, V.: *Metody individuálního plánování služby s uživateli.* In: Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: 2011. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. 272 s.. ISBN 978-80-904668-1-4.
- HENDL, I. *Kvalitativní výzkum: Základní metody aplikace.* Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- HORECKÝ, J. TAJANOVSKÁ A. *Sociální služby v ČR.* In: Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: 2011. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
- HRADECKÝ, I. a kol. *Definice a typologie bezdomovectví.* Praha: Naděje, 2007. 50 s. ISBN 978-80-86451-13-8.
- KOZLOVÁ, L., *Sociální služby pro stárnoucí populaci v České republice.* In: Sborník II mezinárodní konference Problematika Generace 50 plus. Třeboň: 2005.
- KREBS, V. *Sociální politika.* Praha: Aspi Publishing, 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.
- MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- PIŠTOTOVÁ, M. *Specifika individuálního plánování v azylových domech.* In: Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: 2011. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
- SOCIOKLUB. *Obce, města, regiony a sociální služby.* 1.vyd. Praha: 1997. 271 s. ISBN 80-902260-1-9.
- TOMEŠ, I., *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost.* Praha: Socioklub, 2001. ISBN 80-86484-00-9.

### **Internetové zdroje:**

KOTÝNKOVÁ, M. *Rozsah a průběh sociálního vyloučení v české společnosti*. In: Sborník prací fakulty sociálních studií brněnské univerzity sociální studia 5, 2000. Dostupné z <http://socstudia.fss.muni.cz/rejstriky.php?ukol=2&rejst=&id=219&autor=165&prijmeni=Kotýnková&jmeno=Magdalena&pageno=>

NEDĚLNÍKOVÁ, D. et al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Pitstopmedia, 2007, 196 s. Dostupné z [http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met\\_prirucka\\_tsp.pdf](http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf)

TOUŠEK, L. *Sociální vyloučení a prostorová segregace*: Přehledová studie 7/11. Plzeň: CAAT. 2007. 19 s. Dostupné z WWW <http://www.antropologie.org/publikace/44-prehledove-studie/143-socialni-vyloueni-a-prostorova-segregace>

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 2012a. *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 2012-12-21]. Životní a existenční minimum. Dostupné z WWW <http://www.mpsv.cz/cs/5>:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 2012b. *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 2012-12-21]. Dlouhodobá vize resortu práce a sociálních věcí pro oblast sociálního začleňování. Dostupné z WWW [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13031/vize\\_SZ.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13031/vize_SZ.pdf)

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 2012b. *Integrovaný portál MPSV* [online]. [cit. 2012-12-21]. Sociální začleňování. Dostupné z

WWW [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13031/vize\\_SZ.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13031/vize_SZ.pdf)

### **Zákony a vnitřní předpisy:**

*Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.*

*Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.*

*Domácí řád Azylového domu města Příbram.*

*Pravidla o výměně informací mezi zaměstnanci.*

*Směrnice č. 5/2008, o vedení a ochraně dokumentace.*

*Směrnice č. 8/2010, pravidla jednání se zájemcem o službu.*

*Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociální služeb.*

*Zřizovací listina Azylového domu města Příbram.*

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Smlouva o poskytnutí sociální služby

Příloha č. 2 Tvorba a průběh individuálního plánu

Příloha č. 3 Přehled spolupracujících služeb

Příloha č. 4 Obsah a členění dokumentace

Příloha č. 5 Osnova otázek k rozhovoru

Příloha č. 6 Záznamy rozhovorů

## Příloha č. 1 Smlouva o poskytnutí sociální služby

Níže uvedeného dne, měsíce a roku u z a v ř e l i

Paní (slečna) ....., nar. ...., trvale bytem ..... v textu této smlouvy dále jen „uživatel“

a

Město Příbram se sídlem Příbram 1, Tyršova 108, IČO 243 132  
zastoupené .....funkce ..... Azylového domu města Příbram, Na Vyhliídce  
268, Příbram 4  
v textu této smlouvy dále jen „poskytovatel“

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tuto

### **smlouvu o poskytnutí sociální služby v Azylovém domě města Příbram podle § 57 cit. zák.**

(v textu dále jen „Smlouva“):

#### **I.**

##### **Předmět smlouvy**

- 1) V souladu s projednaným osobním cílem uživatele řešit krizovou sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení bude poskytovatel zajišťovat uživateli v Azylovém domě města Příbram:
  - a) ubytování a vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy,
  - b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
  - c) zprostředkování navazujících služeb,
  - d) sociálně terapeutické činnosti: odborné poradenství v oblastech psychologie, vzdělávání a sociálně právní poradenství,
  - e) pracovní výchovné a výtvarné činnosti s dětmi/dospělými nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností dítěte, zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí.
- 2) Uživateli mohou být poskytovány fakultativně další služby.

#### **II.**

##### **Ubytování**

- 1) Uživateli a jeho nezletilým dětem (jméno, příjmení, dat. nar. bytem,) .....se poskytuje bytování v pokoji o rozloze ..... m<sup>2</sup>
- 2) K pokoji náleží
  - a) WC, které může být dle naplnění kapacity zařízení společně s dalším uživatelem,
  - b) umyvadlo a sprchový kout umístěný ve společné umývárně na patře domu,
  - c) vyhrazený prostor ve společné kuchyni na patře domu (el. sporák, trouba, dřež, pracovní deska), která je užívána i dalšími uživateli na patře domu.
- 3) Pokoj je vybaven zařízením dle Protokolu o převzetí základního vybavení pokoje a evidenční karty, které jsou vedeny v osobní dokumentaci uživatele. Po dohodě s poskytovatelem si může uživatel pokoj vybavit také vlastním nábytkem. Taková dohoda tvoří jako její příloha nedílnou součást této Smlouvy.

## Příloha č. 1 Smlouva o poskytnutí sociální služby

- 4) Poskytovatel se zavazuje umožnit uživateli celkovou hygienu těla a vytvořit podmínky pro zajištění stravy, úklidu, praní a žehlení osobního prádla a výměny ložního prádla.
- 5) Mimo pokoj podle odst.1 a prostory uvedené v předchozím odstavci, může uživatel způsobem stanoveným vnitřními pravidly zařízení, užívat společně s ostatními uživateli v Azylovém domě také:
  - a) prádelnu
  - b) kočárkárnu
  - c) sušárnu na patře domu
  - d) hernu na patře domu
  - e) společenskou místnost
  - f) dílnu
  - g) knihovnu, studovnu
- 6) Ubytování zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud v prostorech určených k ubytování a užívání..
- 7) Poskytovatel je povinen předat uživateli prostory k ubytování včetně vybavení, ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání a zajistit nerušený výkon práv uživatele spojených s jejich užíváním.
- 8) Uživatel je povinen užívat prostory mu vyhrazené k ubytování a užívání, stejně jako vybavení a předměty zapůjčené k užívání řádně, udržovat je v čistotě, hospodárně nakládat s energiemi. V těchto prostorách nesmí uživatel bez souhlasu poskytovatele provádět žádné změny.

### III.

#### Fakultativní činnosti

Poskytovatel se zavazuje poskytnout uživateli následující fakultativní činnosti:

### IV.

#### Místo a čas poskytování služby

- 1) Služba sjednaná v č. I. se poskytuje v Azylovém domě města Příbram provozovaném poskytovatelem v Příbrami IV, ulici Na Vyhlídce, č. p. 268.
- 2) Služba sjednaná v čl. I., odst. 1, písm. a) se poskytuje 24 hodin denně, a to každý den po dobu platnosti Smlouvy. Služby uvedené v čl. I., odst. 1., písm. b) až e), se poskytují denně, vždy od pondělí do pátku po dobu platnosti Smlouvy.

### V.

#### Výše úhrady a způsob jejího placení

- 1) Uživatel je povinen zaplatit úhradu za ubytování - službu uvedenou v čl. I, odst. 1, písm. a) v částce 50 ,- Kč denně za dospělou osobu a 20,- Kč denně za dítě. Služby uvedené v čl. I., odst. 1, písm. b) až e) jsou poskytovány bezplatně.
- 2) Úhrada podle předchozího odstavce se platí za kalendářní měsíc zálohově – a to v po uzavření Smlouvy v den nástupu ubytování, dále pak vždy nejpozději do 25.dne příslušného kalendářního měsíce, v němž je ubytování poskytováno.
- 3) Činnosti sjednané jako fakultativní se poskytují za úhradu nákladů podle vnitřních pravidel azylového domu.
- 4) Uživatel se zavazuje platit úhradu podle tohoto článku v hotovosti v pokladně poskytovatele nebo převodem na jeho účet č. 19-521689309/0800, vedený u České spořitelny Příbram. Úhrada musí být připsána na účet poskytovatele do 28. dne příslušným kalendářním měsícem.



## Příloha č. 1 Smlouva o poskytnutí sociální služby

- 5) Přeplatky na úhradách za služby poskytovatele podle této Smlouvy je poskytovatel povinen vyúčtovat a písemné vyúčtování uživateli předat (doručit) nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl. Poskytovatel je povinen přeplatek vyplatit uživateli v hotovosti, nejpozději ve lhůtě, v jaké je povinen předat (doručit) vyúčtování tohoto přeplatku.

### VI.

#### Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- 1) Uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta v tomto případě činí nejméně 7 dní, nedohodnou-li se strany jinak.
- 2) Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
  - a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
    - aa) nezaplacení poplatku za ubytování dle čl. V. Smlouvy
    - ab) pokud uživatel umožní osobám, s nimiž nebyla Smlouva uzavřena využívat bez předchozího souhlasu poskytovatele některou z jím poskytovaných služeb.
  - b) narušuje-li uživatel zvláště hrubým způsobem soužití obyvatel Azylového domu, nerespektuje lidskou důstojnost jiných uživatelů nebo pracovníků poskytovatele a ostatní práva a oprávněné zájmy všech osob vstupujících do procesu poskytování sociální služby, zejména pak práva dítěte na příznivý fyzický i duševní vývoj a jeho řádnou výchovu.
  - c) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele.
  - d) v případě, kdy je uživatel na základě předběžného opatření nebo pravomocného rozhodnutí soudu o odebrání osoby svěřené mu do péče, vyloučen z okruhu osob, jimž jsou služby poskytovatele ve smyslu čl.II. odst. 3 Zřizovací listiny a registrace poskytovatele určeny.
  - e) jestliže uživatel bez závažných objektivních důvodů (zdravotní stav, pobyt v ústavním zařízení atp.) více než 30 dnů službu nevyužívá.
- 3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 činí nejméně 15 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli prokazatelně doručena.
- 4) Poskytovatel je oprávněn dát okamžitou výpověď z ubytování uživateli, který hrubě porušuje podmínky sjednané pro poskytování služby v případě, že jednání uživatele zakládá důvody k podání trestního oznámení. Nároky na náhradu případně způsobené škody podle obecně platných právních předpisů tím nejsou dotčeny.

### VII.

#### Doba platnosti smlouvy

- 1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Smlouva je sjednána na dobu určitou do ..... Dohodou stran může být smlouva písemným dodatkem prodloužena.
- 3) Uživatel nemůže práva z této Smlouvy postoupit na jiného.

### VIII.

#### Zvláštní ujednání

## Příloha č. 1 Smlouva o poskytnutí sociální služby

- 1) Účastníci smlouvy se vzájemně zavazují respektovat lidskou důstojnost uživatele i pracovníků poskytovatele, jejich lidská a občanská práva, základní svobody a oprávněné zájmy všech osob vstupujících do vzájemných kontaktů v procesu poskytování sociální služby.
- 2) Poskytovatel se zavazuje společně s uživatelem plánovat a průběžně projednávat průběh sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele, průběžně projednávat s uživatelem rozsah a kvalitu poskytovaných služeb a předávat informace o změnách. Obě strany se zavazují poskytovat si vzájemně informace potřebné k zajištění řádného průběhu služby, projednávat spolu další postup při řešení sociální situace uživatele v závislosti na aktuálním stavu. Stanovení osobních cílů a individuální plán práce s uživatelem je součástí osobního spisu uživatele.
- 3) Uživatel je srozuměn s tím, že poskytovatel zjišťuje, zpracovává, eviduje a archivuje osobních údaje uživatele i osob v jeho péči, které spolu s ním užívají služeb poskytovatele – a to v rozsahu nezbytném pro plnění úkolů poskytovatele. Jakmile pominou důvody evidence a archivace těchto osobních údajů, poskytovatel je povinen je zničit způsobem, který vylučuje jejich zneužití.
- 4) Uživatel byl seznámen s možností vznášet připomínky a stížnosti na kvalitu a rozsah poskytovaných služeb i na to, jakým způsobem jsou služby poskytovány, případně též na pracovníky poskytovatele a byl seznámen s pravidly poskytovatele při vyřizování stížností ze strany uživatelů služby.
- 5) Nastane-li situace, kdy uživatel z objektivních důvodů sám nemůže pečovat o své dítě (hospitalizace a pod.), může poskytovatel po dohodě s uživatelem umožnit osobě blízké uživateli péči o toto dítě za obdobných podmínek v prostorách poskytovatele. Podmínkou takového souhlasu je zajištění všech potřebných fyzických i duševních potřeb a práv dítěte a jeho řádná výchova. Souhlas může poskytovatel odejmout okamžitě, vyjde-li najevo, že tato práva a oprávněné zájmy dítěte nejsou tímto způsobem zabezpečovány na potřebné úrovni.
- 6) Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly poskytovatele. Uživatel prohlašuje, že vnitřní pravidla mu byla předána v písemné podobě, že je přečetl, plně jim porozuměl a zavazuje se je dodržovat.

### IX.

#### Ustanovení závěrečná

- 1) Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 2) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.
- 3) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
- 4) Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Příbrami dne.....

.....

Uživatel

.....

Poskytovatel

## Tvorba, průběh a hodnocení individuálního plánu

Individuální plán (dále jen IP) – je písemný zápis uživatelových záměrů. Realizuje se u uživatelů pobytové služby sociální prevence Azylový cům Města Příbram. Vychází z předběžně stanovených problémových oblastí a směřuje k návratu uživatelů do běžného života, tj. k pozitivní změně.

Při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby se sestaví IP s uživatelem, který smlouvu uzavřel. S tímto uživatelem se sestaví nejprve IP rodiny, který je vyhodnocován nejpozději po uplynutí 3 měsíců. Uživatel a sociální pracovník určí společné uživatele, kteří se budou IP účastnit.

Za tvorbu individuálního plánu je zodpovědný konkrétní sociální pracovník (klíčový), který jej sestaví do 14ti dnů od uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Individuální plán je sestaven ve spolupráci s uživatelem.

### Příprava na tvorbu IP

Sociální pracovník si s uživatelem dohodne den, čas a místo schůzky (*vždy by mělo být zajištěno nerušené prostředí, je možno se klientem setkat i mimo kancelář v jeho prostředí*). Seznámí se s dokumenty uživatele, jeho historií, utřídí si informace, doporučuje se příprava otázek k samotnému rozhovoru. Připraví si formuláře individuálního plánování.

### Sepsání IP s uživatelem

#### **Dojednání pravidel IP s uživatelem**

- ✓ vyhotovte individuální plán ve dvou podepsaných výtiscích, jeden předejte uživateli, druhý založte do osobního spisu
- ✓ informujte uživatelku o povinnosti setkávat se sociálním pracovníkem minimálně jednou za 14 dní
- ✓ informujte uživatele o povinnosti spolupracovat se sociálním pracovníkem na realizaci individuálního plánu, v případě nespolupráce může následovat ukončení poskytovaných služeb.
- ✓ informujte uživatele o tom, že individuální plán budete vyhodnocovat nejméně jednou za tři měsíce
- ✓ informujte uživatele o jeho právu měnit osobní cíle v případě, že nejsou realizovatelné
- ✓ informujte uživatele o možnosti přizvání další osoby, která je uživateli blízká
- ✓ informujte uživatele o tom, že z jednotlivých setkání budou prováděny záznamy

#### **Stanovení cíle**

Osobní cíle musí splňovat tato kritéria:

## Příloha č. 2 Tvorba a průběh individuálního plánu

- a) musí být co nejkonkrétnější
- b) musí být přizpůsobený potřebám a cílům jednotlivých uživatelů
- c) musí být měřitelný
- d) musí být pro uživatele významný
- e) musí být v souladu s posláním zařízení a v rámci možností poskytovatele
- f) musí být realizovatelný v rámci možností uživatele (je na posouzení sociálního pracovníka)

Základním osobním cílem je cíl stanovený na základě důvodů uvedených k poskytování sociální služby a ve vstupním mapování potřeb uživatele služby. Uživatel si může za podpory všech pracovníků stanovit další cíle, které by měly vycházet z konkrétně definovaných problémových oblastí.

Těmi mohou být zejména:

- ztráta bydlení
- ztráta zaměstnání
- nepříznivá finanční situace a špatné hospodaření s penězi, zadluženost
- výchovné nebo jiné problémy související s péčí o dítě (včetně vzdělávacích problémů dětí, nedostatečné vytváření volnočasových aktivit)
- zdravotní problémy matky nebo dětí
- narušené nebo chybějící sociální vazby s rodinou a širším okolím
- potřeba rozvoje (např. v péči o rodinu a domácnost, v oblasti sociálních kompetencí, volný čas atd.)

Obecně se doporučuje zpracovávat IP v bodech, používat ucelené myšlenky (nikoli celé věty), používat jednoduchý běžný jazyk (nikoli odbornou terminologii), nedělat se dlouhé seznamy položek, položky, které spolu mají něco společného seskupit do oddělených bloků. Tam, kde jsou více než čtyři věci pohromadě, udělat se shrnující název a položky jsou odráženy pod ním.

*Příklad:*

<p><i>Problémová oblast 1 – nepříznivá finanční situace</i></p> <p><i>Cíl 1 – zlepšit svou finanční situaci</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1.1 uplatnit zákonné nároky</li><li>- 1.2 zefektivnit hospodaření s domácím rozpočtem</li><li>- 1.3 řešení zadluženosti</li></ul>
---

*Uživatel by si měl za podpory pracovníka cíl a postupy jeho dosažení stanovit sám. Pokud uživatel žádný cíl nemá nebo má jen cíl formální, sociální pracovník motivuje klienta k aktivitě. Účinné je kladení otázek např. „Čím se v poslední době nejvíc zabýváte?“ „Co je pro Vás důležité?“, „Jak chcete využít čas u nás strávený?“ atd.*

### **Stanovení způsobu naplnění cíle**

Jsou-li formulovány cíle, kterých má být dosaženo, je potřeba rozfázovat jednotlivé osobní cíle na dílčí kroky a následně dát dohromady zdroje (vnější a vnitřní podmínky uživatele), které k jejich naplnění mohou být využity. Jde o vnitřní možnosti uživatele – tj. co může udělat sám, co s pomocí a co ani

## Příloha č. 2 Tvorba a průběh individuálního plánu

s pomocí nezvládne. S ohledem na možnosti uživatele se stanoví také míra podpory. Zásadou je využití co největší míry soběstačnosti klienta.

*Příklad:*

<p><i>Cíl 1</i></p> <p><i>1.1 uplatnit zákonné nároky</i></p> <p><i>Sociální pracovník: předá informace, kde lze nároky uplatnit a za jakých podmínek, je-li třeba pomůže napsat návrh k soudu, příp. předjedná návštěvu uživatele na úřadě, atd.</i></p> <p><i>Uživatel: dá si dohromady dokumenty, které je třeba doložit, navštíví ve stanoveném termínu úřad, podá návrh k soudu, atd.,</i></p> <p><i>1.2 zlepšení hospodaření domácnosti</i></p> <p><i>Sociální pracovník: pomůže uživateli zmapovat jeho příjmy a priority ve výdajích domácnosti, jaká částka zbývá na osobní potřeby členů rodiny, kde lze ušetřit.</i></p> <p><i>Uživatel: přednostně hradí existenčně prioritní výdaje, dle vytvořené kalkulace nakládá s rozpočtem domácnosti, sleduje kde levněji nakoupit, atd.</i></p> <p><i>1.3 řešení zadluženosti</i></p> <p><i>Sociální pracovník: zmapuje uživatelovu situaci zadlužení, pomůže v rámci svých profesních kompetencí v komunikaci s věřiteli, případně zprostředkuje návštěvu dluhové poradny.</i></p> <p><i>Uživatel: předá informace o svých pohledávkách (komu dluží, v jaké fázi je vymáhání pohledávky), komunikuje s věřiteli, navštíví dluhovou poradnu atd.</i></p>
---

Ke stanovení vnitřních zdrojů uživatele je možno si připravit pomůcky v podobě seznamu dovedností, které jsou nezbytné k dosažení cíle. Zde vycházet rovněž z výstupu mapování zdrojů a potřeb uživatele s pedagogem-psychologem.

Zdroje mimo zařízení – zdroje neformální (známí, sousedé) a zdroje formální (instituce, komerční i veřejné služby apod.).

### **Stanovení měřitelného kritéria dosažení osobního cíle**

Za kritérium se považuje důkaz naplnění osobního cíle včetně jednotlivých dílčích kroků. Je východiskem pro hodnocení osobního cíle.

*Příklad:*

<p><i>Cíl 1</i></p> <p><i>1.1. uplatnění zákonných nároků</i></p> <p><i>Uživatel předloží doklad o příslušném podání u soudu, úřadu (např. kopie potvrzená kopie podání, oznámení o přiznání dávek atd.)</i></p> <p><i>1.2. zlepšení hospodaření domácnosti</i></p> <p><i>Uživatel se dostavuje k vyhodnocení hospodaření, doloží, že uhradil existenčně prioritní výdaje, podařilo se mu uspořít plánovanou částku.</i></p> <p><i>1.3 řešení zadluženosti</i></p> <p><i>Uživatel doloží doklad o komunikaci s věřiteli (např. doklad o odeslání zásilky) a dluhovou poradnou, příp. doloží způsob řešení dluhu.</i></p>
--

### **Stanovení termínu plnění cíle**

Termín se vztahuje ke stanovenému osobnímu cíli.

Dlouhodobý cíl – 3 až 6 měsíců (např. najít si bydlení, práci)

Střednědobý cíl – 1 až 3 měsíce

## Příloha č. 2 Tvorba a průběh individuálního plánu

Krátkodobý cíl – týden až 1 měsíc

Ke každému dílčímu kroku (způsobu naplnění osobního cíle) je třeba napsat termín plnění.

*Příklad:*

*Cíl 1*

*1.1 Do konce týdne/měsíce učiní potřebná podání.*

*1.2 Každý měsíc se dostaví ke konzultaci hospodaření.*

*1.3 Do konce týdne předá info o pohledávkách, do konce týdne odešle potřebnou korespondenci, do konce týdne/měsíce navštíví dluhovou poradnu.*

### **Vyplnění dalších náležitostí IP**

Vyplňte jméno a příjmení uživatele, datum sestavení individuálního plánu a podpisy obou zúčastněných stran.

### **Stanovení termínu další konzultace**

Povinností sociálního pracovníka je dojednat konzultace s uživatelem podle individuálních potřeb uživatele, minimálně jedenkrát do měsíce.

### **Změny v IP**

Uživatel i sociální pracovník ve spolupráci mohou měnit obsah individuálního plánu. Změna musí být odůvodněná a písemná. Pokud se jedná o celkovou změnu IP uživatele, vyhodnotí se aktuální IP a písemně se odůvodní, z jakého důvodu není IP vhodný a je zapotřebí ho změnit. Po vyhodnocení IP se sestaví nový IP uživatele v souvislosti s jeho novými požadavky a požadavky jeho sociální situace. Informace o neodůvodněných žádostech o změnu IP se zaznamenává. V případě, že jde o neodůvodněnou změnu v IP je i nadále hodnocen oúvodní IP, s tím je uživatel seznámen.

### **Průběh**

Jedná se o pravidelné schůzky sociálního pracovníka s uživatelem, ze kterých jsou vedeny záznamy. Ty jsou součástí osobního spisu uživatele.

Záznam obsahuje tyto náležitosti:

- a) datum schůzky
- b) identifikaci uživatele a sociálního pracovníka
- c) obsah rozhovoru
- d) závěr

### **Hodnocení IP**

Při předčasném ukončení poskytování služby je IP vyhodnocen s ohledem na dobu, po kterou probíhal.

## Příloha č. 2 Tvorba a průběh individuálního plánu

- vnější překážky (např. nezaměstnanost, žádná možnost bydlení atd.)

Dále je třeba vyhodnotit, zda jsou překonatelné, mohou být novým cílem.

### Přehodnocení IP

Uživatel má právo požádat o přehodnocení IP sociálního pracovníka. Sociální pracovník informuje uživatele o postupu tohoto řízení.

#### **Průběh přehodnocování**

Přehodnocení IP může být konzultováno se supervizorem. Může být přítomen i příslušný pracovník OSPOD či kurátor. Vedoucí AD vyslechne od uživatele služby důvody, pro které jej k požádání o přehodnocení IP vedly a důležité okolnosti průběhu poskytování služby. Potom celou situaci za přítomnosti sociálního pracovníka s uživatelem přezkouší.

*Uživatel cíl nesplnil, protože byl nereálný, což sociální pracovník pomínil.*

*Uživatel cíl nesplnil, protože se sociálním pracovníkem nespolečně pracoval.*

#### **Sankce za neplnění IP**

O sankcích za neplnění IP je uživatel při uzavírání IP poučen.

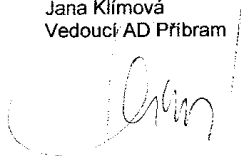
### Nahlížení do IP

Uživatel a společní uživatelé mohou nahlížet do IP. Do IP nezletilých dětí může nahlížet pouze jejich zákonný zástupce. Všichni uživatelé musí být o těchto skutečnostech poučeni.

Verze 2 Platnost od 1. 11. 2009

V Příbrami 17.10.2009

Jana Klímová  
Vedoucí AD Příbram



### **Alka o.p.s.**

**Zařízení:** Centrum péče o handicapované ALKA

**Adresa zařízení:** Podbrdská 269, Příbram V-Zdaboř, 261 01 Příbram 1

**Služby:** Odborné sociální poradenství, odlehčovací služby, Sociálně aktivizační služby, sociální rehabilitace, denní stacionář

Formy poskytování služby: ambulantní, terénní

**Cílové skupiny:** osoby s kombinovaným postižením, osoby s jiným zdravotním postižením, osoby s mentálním postižením, osoby se zdravotním postižením.

### **Anabell, občanské sdružení**

**Zařízení:** Kontaktní centrum Anabell Příbram

**Adresa:** Dlouhá 97, Příbram III, 261 01 Příbram 1

**Kontakty:**

telefon: 725 112 703

e-mail: pribram@anabell.cz

**Služba:** Odborné sociální poradenství

Formy poskytování služby: ambulantní

**Cílové skupiny:** Osoby s chronickým duševním onemocněním (osoby nemocné poruchami příjmu potravy: mentální anorexie, mentální bulimie, záchvatovitě přejídání aj.)

### **Magdaléna, o.p.s.**

**Zařízení:** Centrum adiktologických služeb Magdaléna Příbram

**Adresa zařízení:** Žežická 193, Příbram VII, 261 01 Příbram 1

**Služba:** Kontaktní centra

Formy poskytování služby: ambulantní

**Zařízení:** Centrum adiktologických služeb Magdaléna-Příbram – terénní programy

**Kontakty**

Telefon: 318 622 010, 605 311 146

E-mail: vavrincova@magdalena-ops.cz, teren.pb@magdalena-ops.cz

**Služba:** Terénní programy

Formy poskytování služby: terénní

**Cílové skupiny:** uživatelé nelegálních drog, rodinní příslušníci, partneři a jiné blízké osoby uživatelů návykových látek

### **Zařízení: Město Příbram**

**Adresa zařízení:** Tyršova 107, Příbram I, 261 01 Příbram 1

**Vedoucí zařízení:** JUDr. Milan Fára

**Kontakty**

telefon: 318 402 291

e-mail: poradna@pribram-city.cz

**Služba:** : Odborné sociální poradenství

Formy poskytování služby: ambulantní

**Cílové skupiny:**

osoby v krizi, osoby bez přístřeší, oběti trestné činnosti a domácího násilí, etnické menšiny, rodiny s dítětem/děti, osoby s dluhy.

### **Ponton, občanské sdružení**

**Zařízení:** NZDM Bedna

**Adresa zařízení:** Budovatelů 116, Příbram VIII, 261 01 Příbram VIII



### **Kontakty**

telefon: 608 936 116

e-mail: pribram@ponton.cz, volfova@ponton.cz

**Služba: Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež**

Formy poskytování sociálních služeb: ambulantní

### **Cílové skupiny:**

Neorganizované děti a mládež zejména ze sociálně znevýhodněného prostředí ve věku od 11 do 20 let včetně z Příbrami a blízkého okolí. A to bez rozdílu barvy pleti, příslušnosti k menšině, vyznání, sexuální orientace a dalších odlišností (pozn. NZDM Bedna není pro duševně, tělesně a smyslově handicapované uživatele služeb, kteří nejsou schopni služby využívat samostatně a nemají svého osobního asistenta).

### **Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy**

**Zařízení: Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy**

**Adresa zařízení:** Žižkova 489, Příbram II, 261 01 Příbram 1

**Služba: Odborné sociální poradenství**

Formy poskytování služeb: ambulantní

**Cílové skupiny:** oběti domácího násilí, osoby v krizi, rodiny s dítětem / dětmi

### **profem o. p. s. konzultační středisko pro ženské projekty**

**Zařízení: profem o. p. s.**

**Adresa zařízení:** Dlouhá 97, Příbram II, 261 01 Příbram 1

### **Kontakty**

telefon: 774 433 034

e-mail: poradna@profem.cz

**Služba: Odborné sociální poradenství**

Formy poskytování služeb: ambulantní

**Cílové skupiny:** oběti domácího násilí, oběti trestné činnosti, osoby v krizi, senioři

**Zařízení: profem o. p. s.**

**Adresa zařízení:** Dlouhá 97, Příbram II, 261 01 Příbram 1

### **Kontakty**

telefon: 774 433 034

e-mail: marika.steflova@profem.cz

**Služba: Intervenční centra**

Formy poskytování služeb: ambulantní, terénní

**Cílové skupiny:** oběti domácího násilí, oběti trestné činnosti, osoby v krizi, senioři

### **Městské jesle a rehabilitační stacionář Příbram**

**Adresa:** Bratří Čapků 277, Příbram VII

### **Kontakty**

telefon: 318 626 114

e-mail: mestskejesle@pb.cz

V Městských jeslích a rehabilitačním stacionáři Příbram je poskytována komplexní rehabilitační, výchovná a speciálně pedagogická péče dětem se zdravotním postižením.

### **Ubytovna pro osoby bez přístřeší**

**Adresa ubytovny:** Na Příkopech 102, Příbram I

**Kontaktní osoba:** Barbora Vacková, Odbor Sociálních věcí a zdravotnictví, MěÚ Příbram

### **Kontakty**

## Příloha č. 3 Přehled spolupracujících služeb

telefon: 318 402 250

e-mail: [barbora.vackova@pribram-city.cz](mailto:barbora.vackova@pribram-city.cz)

Ubytovna pro osoby bez přístřeší slouží občanům města Příbram, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

### **Pedagogicko-psychologická poradna Příbram**

**Adresa:** Pod Šachtami 294, 261 01 Příbram IV

**Kontaktní osoba:** Mgr. Štěpán Duník

#### **Kontakty**

telefon: 318624085

e-mail: [ppppb@volny.cz](mailto:ppppb@volny.cz)

poradna poskytuje pedagogické a psychologické služby dětem, rodičům dětí a pedagogickým pracovníkům se zaměřením na optimalizaci vzdělávacího procesu, rozvoje osobnosti, na řešení obtíží ve školní práci, výchově a vývoji dětí a mládeže.

### **Diagnostický ústav a středisko výchovné péče**

**Ambulantní oddělení Příbram**

**Adresa:** Školní 129, 261 01 Příbram VIII

#### **Kontakty**

telefon: 318 632 266

web: [www.dum-praha.cz](http://www.dum-praha.cz)

e-mail: [svppribram@svppribram.cz](mailto:svppribram@svppribram.cz)

Středisko nabízí jednorázovou i dlouhodobou pomoc dětem, dospívajícím, rodičům a pedagogům. Zabývá se nežádoucím, problémovým chováním, vztahovými a výchovnými obtížemi v rodině, nedostatečnou školní přizpůsobivostí, negativními vztahy mezi vrstevníky, řešením krizových situací.

### **Probační a mediační služba ČR - středisko Příbram**

**Adresa:** U Nemocnice 89, 261 80 Příbram I

**Kontaktní osoba:** Mgr. Robert Dikan

#### **Kontakty**

telefon: 318 633 709, 731 692 764

e-mail: [rdikan@pms.justice.cz](mailto:rdikan@pms.justice.cz)

web: [www.pmscr.cz](http://www.pmscr.cz)

Služba zprostředkovává účinné a společensky prospěšné řešení konfliktů spojených s trestnou činností.

Zdroj: Město Příbram – Katalog poskytovatelů sociálních služeb 2011

Příloha č. 4 Obsah a členění dokumentace

Členění dokumentace	Obsah
Žádost o poskytnutí sociální služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identifikační údaje žadatelů a jejich dětí;</li> <li>✓ Stručný popis současné sociální situace a způsobu, jak ji chtějí řešit;</li> <li>✓ Posudek registrujícího lékaře žadatele a jeho dětí o způsobilosti k pobytové službě;</li> <li>✓ Záznam sociálního šetření o situaci žadatelů a stanovisko ve smyslu zda patří do cílové skupiny, pro kterou je služba určena a nakolik je naléhavé přijetí k pobytu;</li> <li>✓ Další písemnosti předložené žadatelem dokumentující jeho situaci;</li> </ul>
Smlouva o poskytnutí sociální služby a dokumenty se k ní vztahující	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Smlouva (značení smluvních stran, rozsah místo a čas poskytování služby, výše úhrady a způsob jejího placení, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní lhůty a důvody, doba platnosti smlouvy)</li> <li>✓ Dodatky ke smlouvě;</li> <li>✓ Žádosti klientů o změnu některých ujednání ve smlouvě;</li> <li>✓ Upomínky a upozornění při neplnění povinností vyplývajících ze smlouvy či vnitřních pravidel zařízení;</li> <li>✓ Oznámení o výpovědi smlouvy;</li> </ul>
Dokumenty o průběhu a způsobu práce s klienty	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sociální anamnéza, zmapování současné sociální situace se stanovením problémových oblastí;</li> <li>✓ Individuální plán péče tj. osobní cíle uživatelů, kroky, způsoby a lhůty k jejich dosažení, hodnocení naplnění cílů;</li> <li>✓ Závěrečné hodnocení celého průběhu služby sociálním pracovníkem a klientem;</li> <li>✓ Pomocné záznamy sociálního pracovníka ze sezení s klientem a událostí majících význam pro poskytování služby;</li> </ul>
Dokumenty administrativního technického a evidenčního charakteru	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Souhlas klientů se zpracováním osobních údajů;</li> <li>✓ Protokoly o převzetí a vrácení zapůjčeného vybavení pokoje, klíčů, příp. materiálového vybavení, protokoly o řádném předání pokoje;</li> <li>✓ Příp. doklady o provedení elektrotechnické revize vnesených elektrospotřebičů;</li> <li>✓ Evidence nebo doklady o úhradě poplatků za poskytované služby;</li> </ul>
Ostatní	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Stejnopisy potvrzení sdělení a zpráv vyžádaných klienty či oprávněnou třetí stranou (soud, policie, OSPOD)</li> <li>✓ Kopie podání vyhotovených na žádost a ve prospěch klientů při vyřizování jeho osobních záležitostí a uplatňování zákonných nároků;</li> <li>✓ Stejnopisy protokolovaných ústních sdělení.</li> </ul>

Příloha č. 5 Osnova otázek k rozhovoru

Klient	Pracovník
<p><b>Téma č. 1.</b> Otázkami je směřováno k zjištění toho, v jaké situaci matky pobyt v AD vyhledávají, zda něco a co především chtějí příchodem do AD vyřešit, zda v tomto hledu mívají nějakou konkrétní představu řešení, zda již v této fázi je jim poskytována podpora ze strany zaměstnanců a jak.</p>	
<p>Jak dlouho žijete v AD a jaké důvody Vás sem přivedly? Co jste chtěla pobytem v AD vyřešit? <i>Co Vás tehdy osobně nejvíc trápilo? Chtěla jste něco změnit? Co to bylo?</i></p>	<p>Z jakých důvodů matky žádají o pobyt v AD? Mají představu o tom co a jak by chtěly službou řešit? Jak jim s tím pomáháte?</p>
<p><b>Téma č. 2.</b> Otázkami je směřováno ke zjištění změn v situaci rodin již samotným příchodem do AD, jak jsou tyto změny vnímány, jak je vnímáno prostředí a bydlení v AD, zda odpovídá potřebám uživatelů, zda je nabídka služeb z hlediska jejich potřeb dostatečná.</p>	
<p>Co se u Vás příchodem do AD změnilo? <i>At' v dobrém nebo špatném smyslu.</i></p> <p>Jak jste spokojena s bydlením? <i>Je něco, co zde Vám nebo dětem chybí? Je něco, co byste tu chtěla dělat a nemůžete? Co to je?</i></p> <p><i>Přivítala byste nějakou další službu, která zde chybí?</i></p>	<p>K jakým změnám podle Vašeho názoru dochází v životě matek a jejich dětí samotným příchodem do AD?</p>
<p><b>Téma č. 3.</b> Směřováno je k adaptačním problémům na pobyt v zařízení, zda jaká jsou matky vnímají nějaká omezení či negativa spojená s pobytem v AD, zda je něco konkrétního vnímáno jako zásah do jejich práv a zda zařízení neposkytuje některé služby zbytečně.</p>	
<p>Je něco, co Vám tu vadí? Co Vás omezuje? S čím jste nespokojená? Jaké služby nebo činnosti Vám zde připadají zbytečné? Proč?</p>	<p>S jakými problémy při adaptaci rodin na prostředí AD se setkáváte? Co podle Vašeho názoru zde matky a děti nějakým způsobem omezuje nebo je naopak nějaká služba nebo činnost zbytečná?</p>
<p><b>Téma č. 4</b> Otázkami je směřováno k tomu, co vůbec matky vnímají jako důležité pro sebe a své děti a zda znají své potřeby a potřeby svých dětí a zda a jak je jim v těchto věcech zaměstnanci AD pomáháno.</p>	
<p>Co je pro Vás důležité? Co je důležité pro Vaše dítě, děti? S čím pro Vás důležitým Vám pomohli nebo pomáhají pracovníci AD? Jak Vám s tím pomohli?</p> <p><i>Co Vám v poslední době udělalo radost? Za co byste své děti nebo sebe pochválila?</i></p>	<p>Jaká přání, a cíle matky nejčastěji mají? Respektujete je při sestavování IP? Znájí dobře potřeby své a svých dětí? Jak jim v tomto ohledu pomáháte?</p>
<p><b>Téma č. 5</b> Otázkami je směřováno ke zjištění překážek a příčin neúspěchu řešení sociální situace a způsobu motivace k jejich překonávání</p>	
<p>Je něco, co je pro Vás důležité a nedaří se Vám to uskutečnit? Proč se to podle Vašeho názoru nedaří?</p>	<p>Co podle Vašeho názoru brání v jejich uskutečnění? Na jaké potíže v průběhu realizace cílů při práci s klienty nejčastěji narážíte?</p>
<p><b>Téma č. 6</b> Otázkami je zjišťováno navázání a získávání důvěry mezi uživateli a sociálními pracovníky a spokojenost s přístupem pracovníků.</p>	
<p>Máte mezi pracovníky AD někoho, komu důvěřujete natolik, že s ním můžete mluvit o soukromých věcech? Jak jste spokojena s přístupem ostatních zaměstnanců?</p>	<p>Jak navazujete kontakt s matkami, daří se Vám získávat jejich důvěru? Jak?</p>

Příloha č. 5 Osnova otázek k rozhovoru

<b>Téma č. 7</b> Otázkami je zjišťována frekvence a podmínky kontaktu pracovníky a zaměstnanci	
Jak často se setkáváte se svým sociálním pracovníkem? Chodíte na tato setkání ráda? Cítíte se dobře v prostředí kde se setkáváte? Uvítala byste v tomto směru změnu? Jakou?	Jak často a kde se setkáváte se svými klienty (v rámci IP i jinak)? Musíte jim schůzky připomínat? Jak matky motivujete?
<b>Téma č. 8</b> Otázky směřující k míře podpory uživatelů služby	
Myslíte si, že se Vám pracovníci věnují nedostatečně? <i>V čem byste potřebovala více pomoci? Udělají si na Vás čas kdykoli potřebujete?</i>  Máte někdy pocit, že Vám věnují více pozornosti než je Vám příjemné? (stále něco chtějí, něco připomínají)  V jakých situacích to je?	Jak zjišťujete míru podpory klienta?
<b>Téma č. 9</b> Otázky směřující ke zjištění vnímání výsledků práce	
Naučila jste se zde Vy a Vaše děti něco nového, co se Vám hodí?  Jaké máte plány do budoucna?	Co považujete ve své práci za úspěch? Kdy, v jaké situaci máte pocit, že Vaše práce a pomoc rodinám je úspěšná a má smysl?

**Záznamový arch odpovědí**

**Respondent – uživatel U1**

Zahájení rozhovoru: 4. 12. 2012 v 9.05 hod.

Ukončení rozhovoru: 9.50 hod.

**1. Jak dlouho žijete v AD a jaké důvody Vás sem přivedly? Co jste chtěla pobytem v AD vyřešit? Co Vás tehdy osobně nejvíc trápilo? Chtěla jste něco změnit? Co to bylo?** „Jsem tu asi sedm měsíců. Neměla jsem kam jít, než si s klukem najdu bydlení. Taky jsem potřebovala jít k někomu na radu.“

**2. Co se u Vás příchodem do AD změnilo (ať v dobrém nebo špatném smyslu)?** „Potkala jsem tu ženský, který mi pomohly, ale jsou tady taky ženský, který jsou zlý (klientky). Spíš to tu ale šlo k dobrému, uvědomila jsem si, v jakým jsem byla srabu.“

**Jak jste spokojena s bydlením? „Základní věci tu mám.“ Je něco, co zde Vám nebo dětem chybí? Je něco, co byste tu chtěla dělat a nemůžete? Co to je?** „Vadí mi omezení návštěv od deseti ráno do osmi večer. Když třeba budu mít nemocného kluka a budu muset někam ráno jít, tak se musím dopředu dohodnout, aby sem někoho pustili.“ **Přivítala byste nějakou další službu, která zde chybí?** „Udělat jednu místnost jako kuřárnu aspoň na zimu, v létě to není problém, to jdu s malým ven. Taky aby tady byla ještě jedna pračka, měly by být aspoň dvě, aby jsme nemusely čekat, až někdo jinej dopere.“ „Častěji bych dala učitelku na doučování, tam děti chodí.“

**3. Je něco, co Vám tu vadí? Co Vás omezuje? S čím jste nespokojená? Jaké služby nebo činnosti Vám zde připadají zbytečné? .... Proč?** „Obešla bych se bez večerních kontrol, nemusel by tu být psycholog, tam docela nerada chodím a ženský taky.“

**4. Co je pro Vás důležité? Co je důležité pro Vaše dítě, děti?** „Hlavně aby kluk prospíval, aby měl všechno co potřebuje... jídlo, oblečení, střechu nad hlavou a tak. Pro mě je nejvíc důležitý abych našla to bydlení a časem, aby malej měl i nějakýho tátu a nebyl jen s mámou. Mně stačí, když kluk bude růst, bude šťastnej a najde se někdo, kdo mu bude dělat tátu i když nebude jeho.“

**S čím pro Vás důležitým Vám pomohli nebo pomáhají pracovníci AD? Jak Vám s tím pomohli?** „Paní K (sociální pracovník) mi pomáhá hledat různý podnájemy a taky když potřebuju něco poradit a vrátit když potřebuju něco opravit. Taky mi pomohli s tím, že... jak to říct.. když jsem potřebovala jet s klukem na vyšetření do Prahy, tak mi to vynašli...když jsem potřebovala něco, tak mi vyhověli, pokud to teda bylo možný.“

**5. Je něco, co je pro Vás důležité a nedaří se Vám to uskutečnit? Proč se to podle Vašeho názoru nedaří? Kdo nebo co Vás v těchto situacích motivuje?** „Mám problém sehnat ten pronájem, vždycky když něco najdu, je to pronajatý než se na byt stihnu podívat. Občas mám problém, když se kluk probudí a neumím ho utišit, pořád brečí a brečí, strašně dlouho trvá než ho uklidním.“ **Kdo nebo co Vás v těchto situacích motivuje?** „Když mě paní K (sociální pracovník) pochválí, to je potěšující a zvedne to sebedůvěru. Ale nejvíc mě motivuje malej.“

**6. Máte mezi pracovníky AD někoho, komu důvěřujete natolik, že s ním můžete mluvit o soukromých věcech? Jak jste spokojena s přístupem ostatních zaměstnanců?** „Paní K důvěřuju, vím, že mi pomůže, vím, že to o čem mluvíme nikomu neřekne.“ „Ostatním pracovníkům taky spíš důvěřuju, ale dvěma vrátnejm míň. Jednomu pořád něco vadí a druhý je takovej, že si myslím, že se mu ta práce nechce dělat.“

**7. Jak často se setkáváte se svým sociálním pracovníkem? Chodíte na tato setkání ráda?** „Když to tak vezmu, chodím na individuální plán a když něco potřebuju..tak minimálně pětkrát do měsíce. Chodím za svým sociálním pracovníkem ráda... je na mě milá.“ **Cítíte se dobře v prostředí kde se setkáváte? Uvítala byste v tomto směru změnu? Jakou?** „Je to takový...jak bych to řekla...v tý kanceláři, když sedí za tím stolem, je to jako když paní učitelka zkouší žáka. Já bych třeba udělala to, že by jsme se sešly třeba u mě v pokoji a že by jsme seděly u normálního stolu obě.“

**8. Myslíte si, že se Vám pracovníci věnují nedostatečně?** „Jak kdy.“ **V čem byste potřebovala více pomoci?** „Já nevím...když jdu třeba ven a potřebuju vyndat kočár, uvítala bych, kdyby se mě vrátit třeba zeptali, jestli nepotřebuju pomoc.“ **Udělají si pracovníci AD na Vás čas když potřebujete?** „To ano.“

**Máte někdy pocit, že Vám pracovníci věnují více pozornosti než je Vám příjemné? (stále něco chtějí, něco připomínají). V jakých situacích to je?** „Třeba nějakou věc mi řeknou vicrát, to mi vadí. Třeba když měla přijít firma dělat postřik na pokojích, řekli mi to snad čtyřikrát – zítra přijdou, buďte připravená. Občas takovej pocit

## Příloha č. 6 Záznamy rozhovorů

*mívám, stalo se mi to asi dvakrát, když jsem vařila, říkali mi, co by se do jídla hodilo, co zas ne, nebylo mi to milý.“*

**9. Naučila jste se zde Vy a Vaše děti něco nového, co se Vám hodí?** *„Naučila jsem se tu jak vycházet s lidma, naučila jsem se taky co dítě potřebuje, co může mít za nemoci a tak. Taky vím, že každá ženská se může dostat na Azyl, tak jako já, na tom není nic špatného.“* **Co Vám v poslední době udělalo radost? Za co byste své děti nebo sebe pochválila?** *„No tak...spíš mi dělá radost ten kluk, rychle se učí, už umí lézt a dobře prospívá.“* **Jaké máte další plány?** *„Najít si nějaký to bydlení, mít střechu nad hlavou. Najít pro malýho tatínka, který by mě měl rád a hlavně aby měl rád malýho. Aby kluk měl co potřebuje a občas taky i něco co nutně nepotřebuje.“*

### Respondent – uživatel U2

Zahájení rozhovoru: 4. 12. 2012 v 14.40 hod.

Ukončení rozhovoru: 15.25 hod.

**1. Jak dlouho žijete v AD a jaké důvody Vás sem přivedly? Co jste chtěla pobytem v AD vyřešit? Co Vás tehdy osobně nejvíc trápilo?Chtěla jste něco změnit? Co to bylo?** *„Bydlíme tu s dětma tři měsíce, ale už jsme tady byli předtím ubytovaní dvakrát. Neměli jsme kam jít, asi nejvíc mě trápilo to bydlení.“*

**2. Co se u Vás příchodem do AD změnilo (ať v dobrém nebo špatném smyslu)?** *„Hlavně jsme v místě, kde máme školu, doktory, tak se všechno změnilo spíš v dobrým. Děti jsou tu rádi, už to tu znají.“* **Jak jste spokojena s bydlením?** *„S bydlením spokojená jsem, děti se tu cítí dobře.“* **Je něco, co zde Vám nebo dětem chybí? Je něco, co byste tu chtěla dělat a nemůžete? Co to je?** *„Ani ne, jen bych přivítala víc času vyhrazeného na doučování dětí.“* **Přivítala byste nějakou další službu, která zde chybí?** *„To ani ne, spíš si myslím, že by bylo dobře, aby tady bylo možný zůstat dýl.“*

**3. Je něco, co Vám tu vadí? Co Vás omezuje? S čím jste nespokojená? Jaké služby nebo činnosti Vám zde připadají zbytečné? ...Proč?** *„Vadí mi na můj vkus nepřijemný vystupování jednoho z vrátných. Taky mi někdy vadí povinný úklid společných prostorů, který jsou velký a někdy je toho na mě dost. Taky by líp mohla uklízet uklízečka. Podle mě je tu zbytečné psychlog.“*

**4. Co je pro Vás důležité? Co je důležité pro Vaše dítě, děti?** *„Našetřit si peníze, jít odtud do pronájmu, nejlíp do sociálního bytu, zbavit se dluhů. Pro děti je taky důležité to bydlení, aby měly stálý místo a nemuseli jsme bydlet po azylech.“* **S čím pro Vás důležitým Vám pomohli nebo pomáhají pracovníci AD? Jak Vám s tím pomohli?** *„Asi se vším, shánění bydlení, doktorů, poradí jak co sepsat a taky v jiných věcech, se vším co potřebujem, dají rady.“*

**5. Je něco, co je pro Vás důležité a nedaří se Vám to uskutečnit? Proč se to podle Vašeho názoru nedaří?** *„U mě je to bydlení a peníze. Bydlení není, pokud nejsou peníze. Jsem na všechno sama, starám se o pět dětí, není kdo by pomohl, se svou rodinou se nestýkám a partner je výkonu trestu.“* **Kdo nebo co Vás v těchto situacích motivuje?** *„Pokecám s kamarádkou, se starší dcerou, občas si pobřečím. Motivuje mě třeba pocit, že na všechno nejsem úplně sama, že má někdo snahu mi pomoci.“*

**6. Máte mezi pracovníky AD někoho, komu důvěřujete natolik, že s ním můžete mluvit o soukromých věcech? Jak jste spokojena s přístupem ostatních zaměstnanců?** *„Mám tu dva pracovníky, na který se můžu obrátit, když něco takového potřebuju. Taky ostatní zaměstnanci jsou v pohodě, až na toho jednoho vrátného. Třeba jiný vrátný...je člověk na svém místě, je vidět, že práce ho baví a že má doma taky rodinu.“*

**7. Jak často se setkáváte se svým sociálním pracovníkem? Chodíte na tato setkání ráda? Cítíte se dobře v prostředí kde se setkáváte? Uvítala byste v tomto směru změnu? Jakou?** *„Když je v práci tak každý den, na individuální plán ta jednou až dvakrát do měsíce, chodím tam ráda.“* *„V prostředí kanceláře se cítím dobře, vždycky dbá na to, abychom měli soukromí, zavře dveře a tak. Mohlo by to probíhat taky nahoře, jak je doučování, je tam víc klidu, ale tady je to taky super, mně to nevadí.“*

**8. Myslíte si, že se Vám pracovníci věnují nedostatečně?** *„Určitě.“* **V čem byste potřebovala více pomoci?** *„Se sháněním sociálního bytu, abyste se za mě přimluvíli.“* **Udělají si na Vás čas kdykoli potřebujete?** *„Ještě se mi nestalo, když jsem potřebovala pomoci, že by mi v danou chvíli někdo nepomohl.“* **Máte někdy pocit, že Vám**

## Příloha č. 6 Záznamy rozhovorů

**pracovníci AD věnují více pozornosti než je Vám příjemné? (stále něco chtějí, něco připomínají). V jakých situacích to je?** „Nic takového nevnímám, ale vzpomínám si, že když jsem tu bydlela minule, tak mi vadilo, že se mně sociální pracovnice pořád ptala, jak budeme řešit bydlení a další věci. Ale vadilo mi to spíš proto, protože mi to bylo jedno a nedocházelo mi, že to myslí dobře.“

**9. Naučila jste se zde Vy a Vaše děti něco nového, co se Vám hodí? „Určitě, trošku přemýšlet a zlepšil se režim u dětí“ Co Vám v poslední době udělalo radost? Za co byste své děti nebo sebe pochválila? „Začala jsem splácet dluhy, na to jsem hrdá. Starší kluk se zlepšuje ve škole a moc mi pomáhá, starší dcera taky začala sekat latinu.“ Jaké máte další plány? „Chci jen to bydlení, počkám na přítele, chci mít spokojenou rodinu.“**

### Respondent – uživatel U3

Zahájení rozhovoru: 4. 12. 2012 v 16.00 hod.

Ukončení rozhovoru: 16.50 hod.

- 1. Jak dlouho žijete v AD a jaké důvody Vás sem přivedly? Co jste chtěla pobytem v AD vyřešit? Co Vás tehdy osobně nejvíc trápilo? Chtěla jste něco změnit? Co to bylo?** „Jsem tu asi třetí měsíc. Neměla jsem kam jít bydlet, nejvíc mě trápila finanční tíseň a tahle cesta byla nejrychlejší a pro mě dostupná. Chtěla jsem si vyřešit svoje problémy, hlavně být s malou v klidu. Taky jsem chtěla dojít k nějakému řešení.“
- 2. Co se u Vás příchodem do AD změnilo (ať v dobrém nebo špatném smyslu)? „Změny byly určitě v dobrém, spadl mi kámen ze srdce. Mě se tady moc líbí, hlavně ten klid pro malou, to je na prvním místě.“ Jak jste spokojena s bydlením? „Jsem, i dcera je tu ráda.“ Je něco, co zde Vám nebo dětem chybí? Je něco, co byste tu chtěla dělat a nemůžete? Co to je? „Tady mě nic nenapadá, nic nám tu nechybí.“ Přivítala byste nějakou další službu, která zde chybí? „Službu spíš ne, ale pomohla by delší doba pobytu. To neřikam za sebe, ale někomu by pomohla větší opora právě v tomhle.“**
- 3. Je něco, co Vám tu vadí? Co Vás omezuje? S čím jste nespokojená? Jaké služby nebo činnosti Vám zde připadají zbytečné? ...Proč?** „Není tu nic, co by mi vadilo, spíš naopak. Líbí se mi, že v osm večer je klid, zaběhnutý režim, dítě v osm spí a je to, v tom je to dobré. Na doplňující otázku, zda se pobytem v AD nějak změnil vztah k blízkým lidem klientka odpovídá, že v tomto se nic nezměnilo.“
- 4. Co je pro Vás důležité? Co je důležité pro Vaše dítě, děti? „Mít svoje zázemí a žít tak nějak normálně, jak to chodí v životě.“ S čím pro Vás důležitým Vám pomohli nebo pomáhají pracovníci AD? Jak Vám s tím pomohli? „Teď si nevzpomínám na konkrétní věc, se kterou by mi pomohli, ale mluvíme spolu o práci, co bych chtěla dál dělat, o různých možnostech. Víím, že se můžu obrátit o radu, když budu potřebovat. Spolíhat na někoho, to se už dneska nedá, člověk se musí starat sám.“**
- 5. Je něco, co je pro Vás důležité a nedaří se Vám to uskutečnit? Proč se to podle Vašeho názoru nedaří? Kdo nebo co Vás v těchto situacích motivuje? „Je to ta práce, protože když je práce, jsou peníze a když jsou peníze tak je bydlení a všechno co k tomu patří. Ptám se po práci, ale někdy mi ani neodpovědí, taky je zajímavá, jestli mám malý děti, chtějí, abych pracovala na směny, ale to já nemůžu. \Kdo by mi odpoledne a v noci pohlídal malou? Visí to na práci, to je základ všeho.“**
- 6. Máte mezi pracovníky AD někoho, komu důvěřujete natolik, že s ním můžete mluvit o soukromých věcech? Jak jste spokojena s přístupem ostatních zaměstnanců? „No to můžu se svým sociálním pracovníkem. S ostatními pracovníky nemám problém, dělám co je třeba a mám klid.“**
- 7. Jak často se setkáváte se svým sociálním pracovníkem? Chodíte na tato setkání ráda? Cítíte se dobře v prostředí, kde se setkáváte? Uvítala byste v tomto směru změnu? Jakou? „Při individuálním plánu, asi jednou nebo dvakrát do měsíce, jinak při pravidelných kontrolách, mluvíme spolu i když se třeba potkáme v domě, ptá se, zda je všechno v pořádku, zda něco nepotřebujeme. Na setkání chodím ráda, není to jen o vypsání papíru, jde o víc. Můžu se ptát, mluvíme o mých představách, jestli se držím svých plánů a taky mi poradí.. Na tom, kde a jak se setkáváme, bych asi nic neměnila, mě to tak vyhovuje.“**
- 8. Myslíte si, že se Vám pracovníci věnují nedostatečně? „Ano, věnují.“ V čem byste potřebovala více pomoci? „To ani ne, umím si o pomoc říct, když potřebuju.“ Udělají si na Vás čas kdykoli potřebujete? „Určitě**



## Příloha č. 6 Záznamy rozhovorů

ano. „ Máte někdy pocit, že Vám věnují více pozornosti, než je Vám příjemné? (stále něco chtějí, něco připomínají)? „Nemám ten pocit. Jak jsem řekla, udělám, co se domluví a tím k tomu není důvod.“

**9. Naučila jste se zde Vy a Vaše děti něco nového, co se Vám hodí? „Naučila jsem se plést košíky, dcera se naučila dělat šperky, malovat a vyrábět různé věci.“ Co Vám v poslední době udělalo radost? Za co byste své děti nebo sebe pochválila? „Mám v některých věcech jiný pohled na život. Je to všechno o tom klidu, rovnám si názory a myšlenky co jak dál.“ „Je čím dál šikovnější, pořád vymýšlí co by vytvořila, mám z ní radost.“ Jaké máte další plány? „Jak jsem řekla, přemýšlím co dál. Měl by to být normální život, chci rodinný život. Uvidíme, v něco doufám, ale mám už své zkušenosti a radši se držím pozpátku.“**

### Respondent – pracovník P1

Zahájení rozhovoru: 5. 12. 2012 v 14.00 hod.

Ukončení rozhovoru: 15.30 hod.

**1. Z jakých důvodů matky žádají o pobyt v AD? Mají představu o tom co a jak by chtěly službou řešit? Jak jim s tím pomáháte? „Většinou žádají z důvodu ztráty bydlení z důvodu finanční tísně, nebo agresivity partnera vůči samotné klientce nebo vůči dětem. Většinou chtějí službou řešit svojí momentální situaci a teprve postupem času si uvědomí i jiné možnosti řešení situace. Většinou je to způsob jak aktuálně krizi řešit formou finančně dostupného bydlení, konkrétní představu, jak dál, spíš nemají.“ „Prvně se ptáme, co se přihodilo, zjišťujeme jaká je situace, podrobně jim vysvětlujeme, fungování služby. Často jim pomáháme s vytvořením představy a formulací způsobu řešení situace již při vyplňování žádosti. Sdělujeme rovněž nabídku konkrétních služeb poskytovaných zařízením.“**

**2. K jakým změnám podle Vašeho názoru dochází v životě matek a jejich dětí samotným příchodem do AD? „V první řadě získávají zázemí, které neměly, pocit jistoty a klidu. Ke změně dochází také v tom ohledu, že jsou zde pod jakýmsi „dohledem“, vidí, že se o ně po všech stránkách někdo zajímá, určitý dohled je nutí vytvořit si jakýsi režim s ohledem na potřeby dětí. Mají na ně vliv i spolubydlící, získávají tak náhled na situaci ze strany žen, které jsou na tom podobně. Postupně si uvědomují své problémy, které před tím neřešily (např. dluhy, bydlení, péče o děti atd.).“**

**3. S jakými problémy při adaptaci rodin na prostředí AD se setkáváte? „Řekla bych, že starší děti klientek si zde hůře zvykají, malým dětem je to jedno, hlavně když tady mají mámu, mají si kde hrát a někdo se jim věnuje. Adaptace matek probíhá většinou dobře, na prostředí domu si zvykají snadno.“**

**Co podle Vašeho názoru zde matky a děti nějakým způsobem omezuje?**

„Ve smyslu dodržování určitého režimu a omezení se setkávám s tím, že jim např. vadí, že zde nemohou kouřit, vadí jim pravidelné večerní kontroly, povinnost provádět úklid a povinnost oznamovat svou nepřítomnost.“

**Sondážní otázka: Co Vám osobně by bylo zde nepříjemné a vnímala byste to jako zásah do svých práv?**

„Asi by to byla určitá sociální kontrola, třeba dohled nad tím, jestli se dobře starám o děti, jestli jsem jim uvařila oběd, jestli jsem děti vypravila do školy, uklidila, atd. Na druhou stranu je mi jasné, že v případě některých klientek je to nutné, protože tyto věci samy od sebe mnohdy neudělají. Jsou tu především proto, aby se v těchto věcech někam posunuly a kontrolu uplatňujeme v rámci individuálního plánu. Z hlediska respektování lidských práv si nevybavuju situaci, kterou bych vnímala jako jejich porušení.“

**Je zde nějaká činnost či služba zbytečná? „Já si myslím, že ne. Každá klientka má jiné potřeby a vždy se najde někdo, kdo tu či onu poskytovanou službu potřebuje a rád uvítá“.**

**4. Jaká přání a cíle matky nejčastěji mají? „Zajistit si bydlení a soukromí pro sebe a svoje děti. Chtějí, aby se jim a dětem dařilo dobře. Jiné mají cíl zajistit si práci, splatit dluhy, aby mohly dál jít s čistým svědomím.“**

**Respektujete je při sestavování IP? Znájí dobře potřeby své a svých dětí? Jak jim v tomto ohledu pomáháte? „Určitě ano, ale většinou jsou jejich cíle obecné, pomáháme jim s tím uvědomit si, co konkrétně budou muset pro zlepšení své situace udělat, v tom většinou jasnou a konkrétní představu nemají. U některých klientek stačí jen naučnout, jindy je to delší proces.“**

**5. Co podle Vašeho názoru brání v jejich uskutečnění? „V první řadě je to nedostatek finančních prostředků, většinou nevidí naději na to, že by se jejich příjmy v blízké budoucnosti mohly zlepšit, nemají vzdělání, pracovní**

## Příloha č. 6 Záznamy rozhovorů

*zkušenosti, pečují o malé děti, otcové děti neplatí výživné a z toho často pramení rezignace a nechut' namáhat se, mají pocit, že je to stejně k ničemu.“*

**Na jaké potíže v průběhu realizace cílů při práci s klienty nejčastěji narazíte?** *„Časté výmluvy, proč něco nejde, proč něco nešlo vyřídit, častým argumentem je zaneprázdněnost, přestože jsou s dětmi doma, že zapomněli na to, na čem jsme se domluvili. Chybí jim také vytrvalost, protože čekají výsledky hned, ale tak se to většinou nestane.“*

**S kým a jak tyto situace řešíte?** *„Pokud si s klientkou nevím rady a práce se nedaří, řešíme to vždy v rámci pracovního týmu a také konzultací s psychologem.“*

**Jak motivujete klienta?** *„Motivuji je většinou pochvalou, dohadujeme se na jednoduchých, snadno splnitelných krocích, aby klient měl pocit, že se někam posouvá, že se mu daří. U složitějších věcí se jim snažím pomoci více, aby nebyli bezradní.“*

**6. Jak navazujete kontakt s matkami, daří se Vám získávat jejich důvěru? Jak?** *„Kontakt s matkami navazují hlavně skrze děti, tím že vyjádřím zájem o ně a hlavně o jejich děti, snadněji se otevřou ke komunikaci. Kontakt navazují v rámci jednání s klienty už před přijetím a v jeho průběhu, pak také často v neformálních situacích, kdy se setkáváme v AD na chodbě, v kuchyni, na pokoji a v jiných běžných situacích. Ve většině případů se daří důvěru klientek takto získávat.“*

**7. Jak často a kde se setkáváte se svými klienty (v rámci IP i jinak)? Musíte jim schůzky připomínat? Jak matky motivujete?** *„V rámci IP se setkáváme v kanceláři minimálně 1 x do měsíce. Každá z klientek může přijít kdykoliv, vyskytne-li se něco co potřebuje řešit, všem to při práci na IP říkám a klientky si zvykly prostě přijít. V průběhu dne se s některými setkávám i několikrát při svém pohybu po budově AD.“* *„Některým klientkám je třeba schůzku připomenout, u jiných toho není třeba, myslím, že chodí celkem rády.“*

**8. Jak zjišťujete míru podpory klienta?** *„Do jaké míry bude potřeba klientovi pomoci začínám zjišťovat už při vyplňování žádosti a ve fázi jednání se zájemcem. Také na začátku služby schopnosti a možnosti klienta snadno vyplynou.... např. při vyhotovení jednoduché písemnosti všem klientům nejdříve vysvětlím, jak to mají napsat. Někdo to bez problémů větších zvládne, jiný ne a přinese bezradně prázdný papír. V průběhu služby a při různých činnostech získávám zkušenosti jak ta či ona maminka je v tom či onom zdatná a do jaké míry bude potřeba jí pomoci. Samozřejmě si také dávám pozor na to, aby klienti podpory nezneužívali, což by jim k osamostatnění nepomohlo.“*

**9. Co považujete ve své práci za úspěch? Kdy, v jakých situacích máte pocit, že Vaše práce a pomoc rodinám je úspěšná a má smysl?** *„Především, když se rodině podaří od nás odejít a už se nevrátit, začlenit se do normálního života. To se ne vždy daří. Proto považuji za úspěch všechno to, co se tady naučí a odnesou si do života. Ať jsou to učební návyky dětí, větší samostatnost, změna náhledu na své problémy a o něco lepší orientace v běžných životních situacích. Radost z práce mi přinášejí drobné úspěchy dětí i klientek, v podstatě cokoli, každý pokrok. Třeba když mi klientka řekne, že se zde cítí v klidu, bezpečí, když třeba tento měsíc vyjde rodina s penězi, když dítě přinese dobrou známku ze školy, když děti mají radost z dárků na Vánoce, těch situací je dost.“*

### Respondent – pracovník P2

Zahájení rozhovoru: 5. 12. 2012 v 17.30 hod.

Ukončení rozhovoru: 18.35 hod.

**1. Z jakých důvodů matky žádají o pobyt v AD? Mají představu o tom co a jak by chtěly službou řešit? Jak jim s tím pomáháte?** *„Vždycky je to špatná sociální situace spojená se ztrátou bydlení. Špatná finanční situace, neschopnost zaplatit nájem, nucené vystěhování z různých důvodů, partnerské konflikty závažného charakteru, psychické a fyzické týrání, špatná péče o děti doporučená sociálkou.“* *„Většinou chtějí jen střechu nad hlavou a nemají jasnou představu toho, co by jiného konkrétně chtěly řešit. Už při vyplňování žádosti jim pomáháme utvořit si alespoň rámcovou představu řešení situace.“*

**2. K jakým změnám podle Vašeho názoru dochází v životě matek a jejich dětí samotným příchodem do AD?** *„Ve většině případů podle mé zkušenosti dojde ke zklidnění matek, což souvisí s tím, že tu mají zázemí.“*

## Příloha č. 6 Záznamy rozhovorů

**3. S jakými problémy při adaptaci rodin na prostředí AD se setkáváte?** „Problémy jsou spojené např. s tím, aby si klientky zvykly na skupinové užívání společných prostor a vzájemně se tolerovaly. Taky si nějakou dobu musí přivykat na určitý režim, někomu to trvá déle, někdo se přizpůsobí brzy.“

**Co podle Vašeho názoru zde matky a děti nějakým způsobem omezuje?** „Řekla bych, že jim vadí omezení návštěv, zákaz kouření a někomu také vadí, že se musí podílet na úklidu a také ohlašování nepřítomnosti v AD.“

**Sondážní otázka: Co Vám osobně by bylo zde nepřijemné a vnímala byste to jako zásah do svých práv?** „Tady mě nic nenapadá, myslím, že práva klientů jsou zde pečlivě dodržována, k tomu jsou nastavena opatření.“

**Je zde nějaká činnost či služba zbytečná?** „Naprostě ne.“

**4. Jaká přání a cíle matky nejčastěji mají?** „V první řadě najít si bydlení, najít si vhodné zaměstnání, což souvisí se sehnáním školky, jiné by si rády urovnaly rodinné vztahy, ekonomickou situaci, je to individuální.“

**Respektujete je při sestavování IP?** „Ano, pokud je to možné a logické tak z jejich přání a cílů vycházíme při sestavování IP.“

**Znají dobře potřeby své a svých dětí?** „To je individuální, setkávám se s tím, že mnohdy dost dobře ne.“

**Jak jim v tomto ohledu pomáháte?** „Povídáme si o tom a snažíme se je vést k tomu, aby na to přišly samy co a jak bude třeba udělat, aby to vedlo k nějakému dobrému řešení.“

**5. Co podle Vašeho názoru brání v jejich uskutečnění?** „Jednak je to přístup k řešení vlastní situace, někdy lenost, nezodpovědnost, malá vytrvalost.“ „Je to také velmi špatná, mnohdy těžko řešitelná finanční situace, často vysoká zadluženost, malá šance na práci pro mámu s malými dětmi, často jen se základním vzděláním.“

**Na jaké potíže v průběhu realizace cílů při práci s klienty nejčastěji narazíte?** „Občas nesplní, dohodnuté, různě se vymlouvají, buď že zapoměly, nebo že neměly čas, nikdo tam nebyl atd. Nejsou dostupné byty, které by byly v jejich finančních možnostech.“

**S kým a jak tyto situace řešíte?** „Když nevím, jak s klientkou dál, radím se s kolegy.“

**Jak motivujete klienta?** „Rozhovorem s klientem, osvědčila se mi pochvala, projevený zájem, ale zase – je to individuální.“

**6. Jak navazujete kontakt s matkami, daří se Vám získávat jejich důvěru? Jak?** „Při každém novém nástupu rodiny do AD se s klientkami setkávám už od začátku, mluvím s nimi, když si podávají žádost, pak když je přijímám na pokoj, vysvětluji a ukazuji jim, jak to v domě chodí, mám tudíž mnoho neformálních příležitostí kontakt s nimi nenásilně navázat. Myslím, že se mi to daří, právě díky tomu, že se často s klienty vidím v běžných situacích jejich života.“

**7. Jak často a kde se setkáváte se svými klienty (v rámci IP i jinak)? Musíte jim schůzky připomínat?**

**Jak matky motivujete?** „U IP se setkáváme asi tak jednou do měsíce, jinak podle potřeby a situace. Každá z klientek je na tom jinak, což ovlivňuje to, jak často se setkáváme.“ „Většinou jim schůzky připomínám.“

**8. Jak zjišťujete míru podpory klienta?** „Zjišťuji to v průběhu práce s klientem většinou podle toho, jak se daří jednotlivé kroky plnit, kde jsou překážky, také se dá leccos odpozorovat, někteří si umějí o pomoc říci sami, pokud ji potřebují.“

**9. Co považujete ve své práci za úspěch? Kdy, v jakých situacích máte pocit, že Vaše práce a pomoc rodinám je úspěšná a má smysl?** „Když je rodina tady spokojená. Úspěšné je, když se podaří sehnat bydlení, zaměstnání, urovnají se vztahy v rodině. Práce je úspěšná, když klientka spolupracuje, když je motivovaná, to jde vše snáze. Mám pocit, že práce má smysl, i když se daří jen malé věci nebo že si nějakou novou dovednost klienti nesou sebou do života.“

### Respondent – pracovník P3

Zahájení rozhovoru: 5. 12. 2012 v 13.10 hod.

Ukončení rozhovoru: 14.20 hod.

**1. Z jakých důvodů matky žádají o pobyt v AD? Mají představu o tom co a jak by chtěly službou řešit? Jak jim s tím pomáháte?** „Žádají hlavně z důvodů nevyhovujícího nebo ztráty bydlení. Podle mého názoru představu o tom, co a jak by chtěly službou konkrétně řešit, nemají.“

## Příloha č. 6 Záznamy rozhovorů

**2. K jakým změnám podle Vašeho názoru dochází v životě matek a jejich dětí samotným příchodem do AD?** „Z mého pozorování, co já tam tak jako vidím, u dětí dochází ke zklidnění a zklidnění matek, z toho důvodu, že mají na rok jistotu bydlení. Myslím si, že získávají pocit jistoty také v tom, že je zde někdo, kdo jim pomůže. Sice nemají jasnou představu v tom, jak by chtěly svou situaci do budoucna řešit, jasnou představu ale mají o tom, že jim zde někdo pomůže.“

**3. S jakými problémy při adaptaci rodin na prostředí AD se setkáváte?** „Po příchodu mají děti takovou tu fázi, kdy si zvykají, mohou být více zlobivé, neklidné, všechno chtějí hned a naráz, což si myslím, že je způsobeno tím, že si myslí, že jsou zde jen na chvíli a zas půjdou do horšího prostředí. Zklidňují se až postupně. Pro mě největší problém je, když matka bere naši službu negativně. Jedná se o způsoby přístupů – nic nepotřebuji, nechte mě být na pokoji, nebo způsob, kdy se matka za svůj pobyt zde stydí.“

**Co podle Vašeho názoru zde matky a děti nějakým způsobem omezuje?** „Podle mého názoru, ale zdaleka ne všechny klientky, omezuje určitý režim AD, hlavně ve smyslu dohledu na péči o děti, sledování odchodů matek v nočních hodinách například za zábavou. Z hlediska ochrany práv klientů se mi nic nevybavuje, ani se mi nevybavuje, že by si v tomto směru klientky stěžovaly.“

**Sondážní otázka: Co Vám osobně by bylo zde nepřijemné a vnímala byste to jako zásah do svých práv?** „Nevím, takovou situaci si nevybavuju, Faktem je, že jsme zařízení s určitým režimem a dokážu si představit, že někomu může například vadit zákaz kouření, kontrola úklidu atd. Ale je to režimové opatření, které je potřeba vzhledem k tomu, co má pobyt zde řešit. Navíc klientky jsou s režimem seznámeny předem, mají právo se rozhodnout. Když jdu například do nemocnice, kde se mám vyléčit, taky nediskutuji o tom, že mám ležet, zkrátka to přijmu.“

**Je zde nějaká činnost či služba zbytečná?** „Myslí, že ne, činnosti a služby jsou relativně dobře nastavené a provázané.“

**4. Jaká přání a cíle matky nejčastěji mají?** „Nejkratší cíl je ušetřit za dobu pobytu nějaké peníze na kauci pronájmu, najít si bydlení, snaha o to, aby děti vyrůstaly v normálním prostředí. Zajímavé je, že řeší svoji budoucnost – já a moje děti, partneři zde příliš nefigurují. Z toho lze odečíst, že nemají a ani nečekají podporu od svých partnerů. Málokterá má zahrnuto v řešení své budoucnosti hledání práce. Na tohle téma se příliš nerozmluví. Faktem je, že většina z nich je na mateřské, nemají dobré vzdělání ani pracovní zkušenosti.“

**Znají dobře potřeby své a svých dětí?** „Myslím, že tohle je individuální. Setkala jsem se zde s tím, kdy některé matky potřeby svých dětí přehlížely, na druhou stranu zde byly i matky, které se snažily v rámci svých možností a schopností zajistit co mohly. Při opakovaných pobytech některých matek jsme zaznamenali pohyb v obou směrech.“

**Jak jim v tomto ohledu pomáháte?** „Pomáhám hlavně v rozeznání potřeb dětí, dělám to tak, aby neměly pocit, že jim něco nakazují, většinou to dělám pomocí příkladů, které se k nim nemusejí přímo vztahovat. Vyprávím jim o konkrétních situacích, a jak je např. někdo úspěšně řešil.“

**5. Co podle Vašeho názoru brání v jejich uskutečnění?** „Malá důslednost a nedostatek pozitivních příkladů z původní rodiny. Nízká motivace. A bohužel také barva pleti ve smyslu nízkého sebevědomí na základě negativních zkušeností a odmítnutí, při hledání práce a bydlení. Při hledání bydlení je to vedle barvy pleti také počet dětí.“

**Na jaké potíže v průběhu realizace cílů při práci s klienty nejčastěji narazíte? S kým a jak tyto situace řešíte?** „V případech, kdy je pomoc dosažitelná tím, že problematiku je možné nastudovat, vyhledat informace, pak je vyhledám. Pokud se problém týká kompetence sociálního pracovníka, odkážu sem klienta, případně se radím s kolegy.“

**Jak motivujete klienta?** „Většinou příkladem, povzbuzením, pochvalou často přes děti, oceněním.“

**6. Jak navazujete kontakt s matkami, daří se Vám získávat jejich důvěru? Jak?** „Zase přes děti, tím že s nimi převážně pracuji. S dětmi není problém navázat kontakt, maminky se zajímají o to, co se v herně dělá, což je neformální příležitost k navázání kontaktu také s matkou. Je to případ od případu. Myslím, že získávat si důvěru se daří.“

**7. Jak často a kde se setkáváte se svými klienty (v rámci IP i jinak)? Musíte jim schůzky připomínat? Jak matky motivujete?** „Hlavně nabízím tu možnost činností využívat. Dělán vše proto, aby činnosti odpovídaly zájmu a schopnostem klientů. Jde o to, aby se jim činnost dařila a odcházeli spokojení.“

**8. Jak zjišťujete míru podpory klienta?** „Činnosti jsou voleny podle věku a schopností jednotlivých uživatelů.“

## Příloha č. 6 Záznamy rozhovorů

**9. Co považujete ve své práci za úspěch? Kdy, v jakých situacích máte pocit, že Vaše práce a pomoc rodinám je úspěšná a má smysl?** „Když přijde zpětná vazba od klientů, přitom vůbec nemusí být pozitivní. Když spolu komunikujeme a oni mi řeknou, jak to vidí oni, jak to cítí. Když se svěří s problémem. Z toho usuzuji, že ke mně mají důvěru, pak má práce smysl.“ „Když se povede získat bydlení a jsme stále v kontaktu (občas se přijdou podívat) přestože již zde nebydlí a pomoc nepotřebují, přijdou jen tak. To nám dává zpětnou vazbu, že se práce povedla, víme, jak bývalí klienti dnes žijí a jak se jim daří.“