

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Případová sociální práce v charitním Azylovém domě

Gloria pro osamělé ženy a matky s dětmi

Bakalářská práce

Autor: Jolana Burešová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

Hradec Králové

2016



Zadání bakalářské práce

Autor: Jolana Burešová

Studium: U13112

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název bakalářské práce: **Případová sociální práce v charitním Azylovém domě Gloria pro osamělé ženy a matky s dětmi**

Název bakalářské práce AJ: Case social work in charity Asylum shelter Gloria for single women and mothers with children

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Anotace: definice, princip, poslání a cíle sociální služby, zakotvení azylového domu v systému sociálních služeb. Popis cílové skupiny sociální služby a metody sociální práce s ní. Popis procesu případové práce s cílovou skupinou: podmínky výběru a přijetí, tvorba a sestavování individuálního plánu a vyhodnocování jeho cílů s uživatelkami sociální služby, vliv jejich osobních motivů k naplňování dílčích cílů individuálního plánování, hledání zásadních příčin jejich úspěchu/neúspěchu. Pomoc a podpora sociálních pracovníků azylového domu při naplňování individuálních cílů, dilemata a etika sociální práce. Zvolené metody a techniky: kvalitativní výzkumná strategie (intenzivní kontakt s terénem, životní situací), polostrukturovaný rozhovor (biografické rozhovory), participativní pozorování, narativní biografie, studium dokumentů (osobní dokumentace, individuální plány, časosběrné-chronologické záznamy)

MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003 HENDL, J. Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál, 2008 ŘEZNIČEK, I. Metody sociální práce. Praha: Slon, 1994 NAVRÁTIL, P. Teorie a metody sociální práce. Brno, 2001 Česká republika: Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce

Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

Oponent: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

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

V Hradci Králové dne 21. 3. 2016

Jolana Burešová

Poděkování

Ráda bych poděkovala PhDr. Ondřeji Štěchovi, Ph.D. za vstřícný přístup, cenné rady a připomínky. Také bych ráda poděkovala svým klientkám, které se podílely na výzkumu.

Abstrakt

BUREŠOVÁ, Jolana. Případová sociální práce v Azylovém domě Gloria pro osamělé ženy a matky s dětmi. Hradec Králové, 2016. 81 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá případovou sociální prací v azylovém domě pro osamělé ženy a matky s dětmi. Teoretická část představuje činnost Charity České republiky v oblasti sociální práce, která je také zřizovatelem Azylového domu Gloria. Vysvětluje pojem a historický význam azylu, popisuje azylové domy podle účelu, cílové skupiny klientů a druhu poskytovaných sociálních služeb. Popisuje dnešní pohled na rodinu, její funkce a další vývoj. Zabývá se problematikou rodin osamělých matek, které jsou cílovou skupinou azylových domů pro matky s dětmi. Snaží se nastínit rizika a hrozby osamělého rodičovství tak, jak se s nimi v praxi sociální práce setkává. Dále se soustředí na případovou sociální práci, na její vývoj a historii a na případovou práci přímo v Azylovém domě pro matky s dětmi Gloria – cíle, způsob, hodnoty, poslání a průběh sociální služby. Zaměřuje se na individuální plánování cílů klientek sociální služby, na obsah a zásady individuálního plánování a roli pomáhajících pracovníků v individuálním plánování. Cílem výzkumu je zjistit nejčastější potřeby klientů při vstupu do sociální služby a zda skutečně v praxi dochází k naplnění těchto potřeb. Dílčím cílem práce je také zjistit, zda je poskytovaná sociální služba v souladu s etickými pravidly organizace. V praktické části jsem využila kvalitativní výzkumnou strategii, kdy jako nástroj sběru informací byl použit rozhovor, pozorování v terénu a studium dokumentů. V závěru praktické části byly shrnuty zkušenosti z praxe a absence návaznosti sociální služby.

Klíčová slova: Charita České republiky v sociální práci, azylové domy, rodina a rizika osamělého rodičovství, metody sociální práce, případová sociální práce v azylovém domě pro matky s dětmi, individuální plánování, etika sociální práce

Abstract

BUREŠOVÁ, Jolana. Case social work in charity Asylum shelter Gloria for single women and mothers with children. Hradec Králové, 2016. p. 81 Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis: PhDr. Ondřej Štěch, Ph.D.

This bachelor's thesis deals with the case-based social work in the shelter for single women and mothers with children. Theoretical part introduces the activities of Caritas Czech Republic in the field of social work (Caritas Czech Republic is the founder of shelter Gloria too). It explains the term and the historical concept of shelters, it divides shelters into groups according to the purpose, the target group and the kind of service provided. It also describes current view on family, its functions and development. It deals with the phenomenon of single mothers that are the main target group of shelters for mothers with children. It tries to show the risks and threads of single parenthood as the praxis in the shelter meets them. It then concentrates on case-based social work, its development and history and on case-based social work right in the shelter Gloria – the aims, methods, mission and process of it. It follows the individual planning – the contents and principles of it and the role of the clients and the support persons in individual planning. The aim of the research is to discover the most frequent needs of the clients at the moment of entering the social service and whether or not these needs are fulfilled. Partial aim is to find out whether social service meet the ethical rules of the organization. In the practical part I used qualitative research strategy, the methods used were interview, observance and study of documents. In the conclusion, the experiences from the praxis are summarized and the importance of (so far missing) consecutive services is stressed.

Key words: Caritas Czech republic in providing social services, shelters, family and the risks of single parenthood, methods of social work, case-based study, individual planning, ethics in social work

Obsah

Úvod.....	9
1. Charita Česká republika	12
1.1. Charitní pomoc v oblasti sociálních služeb	13
1.2. Cílové skupiny a konkrétní pomoc lidem v ČR.....	15
2. Azylový dům jako sociální služba.....	17
1.1. 2.1. Definice pojmu – co azyl vlastně znamená?.....	17
1.2. Druhy azylových domů	18
1.2.1. Azylové domy a noclehárny pro bezdomovce	18
1.2.2. Charitní domovy pro matku a dítě	18
1.2.3. Azylové domy s utajenou adresou	18
1.2.4. Domy na půli cesty	19
1.3. Sociální služby poskytované v azylových domech.....	19
2. Osamělá matka a její rodina	20
2.1. Rodina	20
2.2. Sociální práce s osamocenými rodiči.....	21
2.3. Ekonomické znevýhodnění rodiny osamocených rodičů.....	22
2.3.1. Nezaměstnanost	24
2.3.2. Bytová problematika	24
2.3.3. Sociální bydlení s podporou Charity ČR	25
2.3.4. Zadluženost.....	25
2.4. Sociální exkluze.....	26
2.5. Podpora osamocených rodičů	27
3. Metody sociální práce v azylovém domě pro matky s dětmi.....	28
4.1. Skupinová sociální práce	29
4.2. Komunitní sociální práce	29
4. Případová práce v azylovém domě pro matky s dětmi	30
5.1 Případová práce	30
4.1.1. Historie případové sociální práce.....	31
4.1.2. K historii případové sociální práce u nás	32

4.2	Případová sociální práce v Azylovém domě Gloria	32
4.2.1	Standardy kvality sociálních služeb	32
4.2.2	Cíle a způsob poskytování služby Azylového domu pro matky s dětmi Gloria.....	33
4.2.3	Pravidla pro poskytování sociální služby.....	34
4.2.4	Průběh poskytování sociální služby.....	35
4.2.5	Role sociálního pracovníka a klíčového pracovníka v individuálním plánování.....	36
4.2.6	Individuální plánování	36
5	Etika sociální práce	40
5.1	Etický kodex sociálních pracovníků ČR.....	41
5.2	Mezinárodní etický kodex – Deklarace etických principů sociální práce.....	41
5.3	Etický kodex pro pracovníky členských organizací Caritas Internationalis	42
5.3.1	Kodex Charity Česká republika	42
6	Shrnutí teoretické části	44
7	Metodická část.....	45
7.1	Formulace hlavního cíle a dílčích cílů výzkumu	45
7.2	Zvolená strategie pro výzkum	46
7.3	Operacionalizace a transformace dílčích cílů do tazatelských otázek	48
7.4	Volba výzkumného souboru	49
7.5	Způsob analýzy získaných údajů	51
7.6	Rizika výzkumné strategie.....	52
8	Analýza a interpretace údajů	53
9	Shrnutí výzkumné části	64
10	Závěr a diskuze	66
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ:	68
	SEZNAM TABULEK.....	71
	SEZNAM PŘÍLOH.....	72

Úvod

Pro svoji bakalářskou práci jsem si zvolila téma případové sociální práce v charitním Azylovém domě Gloria pro osamělé ženy a matky s dětmi. V následujících kapitolách popisuji azylový dům jako sociální službu vymezenou zákonem a procesy naplňování této služby, její cíle a poslání. Cílem bakalářské práce je zjistit, zda se klientkám daří dosahovat cílů, které si vymezily v individuálním plánu společně se sociálním pracovníkem, jakých změn se jim podařilo pobytem v azylu dosáhnout, co je motivovalo a pomáhalo. Pokusím se zároveň zachytit zpětnou vazbu ze strany klientek, očekávám i kritické názory vzájemné spolupráce. Důležitým bodem je dále zjistit, zda poskytování služby odpovídá etickým zásadám sociální práce a zda v průběhu poskytování sociální služby nebyly z pohledu klientek tyto zásady porušeny. Reflexí vlastní praxe zodpoví také sociální pracovník, zda v případové práci s klientkou řešil etický problém či etické dilema.

Azylový dům je relativně novým jevem na poli českých sociálních služeb, kde se výrazněji objevuje až po roce 1989. Do samotného systému sociálních služeb s legislativní podporou se dostává vlastně až v roce 2007 zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Z tohoto důvodu je také nižší dostupnost zdrojů zabývajících se přímo touto problematikou.

Téma své bakalářské jsem si vybrala z osobního zájmu přímo ze své praxe, neboť již druhým rokem pracuji jako sociální pracovník azylového domu pro matky s dětmi. Setkávám se zde s osudy žen, které se společně s dětmi ocitají bez přístřeší, často ze dne na den. Využití azylu je pro ně v této situaci jediným řešením a východiskem k tomu, aby se znovu mohly starat o své děti v bezpečném prostředí. Násilí, alkohol, drogy, chudoba a z toho plynoucí pocity beznaděje, bezvýchodnosti, neschopnosti řešit problémy, osamocení – to vše provází naše klientky – matky. Destabilizace rodiny osamělé matky je určitě problém zasluhující si pozornost celé společnosti. Je třeba zabývat se nejen vlivy, na základě kterých se taková rodina do potíží dostává, ale také těmi, které účinně pomáhají situaci dlouhodobě zlepšit a upevnit.

Mnohdy se setkávám s otázkou, co to vlastně znamená žít v azylovém domě, co se tam vlastně s lidmi „dělá“, co je obsahem práce v azylu a kdo jsou naši klienti? V povědomí společnosti je azylový dům ubytovna pro ženy s dětmi bez stálého domova. Nese nízký kredit, neboť klientky jsou často považovány za matky žijící patologickým způsobem života

bez vlastní snahy o změnu a na milost soucitu jsou brány pouze děti, nemající odpovědnost za své rodiče ... Mým úmyslem je přiblížit sociální práci v azylovém domě pro matky s dětmi laické veřejnosti k získání větší informovanosti a třeba i přehodnocení názoru na naše klienty a práci s nimi. Řekněme částečně odtabuizovat téma, často zkreslené neznalostí veřejnosti. Výzkumem chci zachytit nejdůležitější cíle našich klientek, jejichž uskutečnění znamená pro mnohé z nich samostatný život bez závislosti na sociálních službách.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou.

V první kapitole teoretické části se snažím popsat činnost Charity České republiky v oblasti sociální práce, přiblížit ideologický základ její pomoci, která je založena na křesťanské lásce a pomoci bližnímu.

Ve druhé kapitole se věnuji významu pojmu azylu, srovnávám jeho význam v historickém kontextu. Představuji azylový dům jako sociální službu ukotvenou v legislativě. Následně dělím azylové domy podle účelu, cílové skupiny klientů a druhu poskytovaných sociálních služeb v zařízení.

Ve třetí kapitole popisuji dnešní pohled na rodinu, její funkce a další vývoj. Zabývám se problematikou rodin osamělých matek, které jsou cílovou skupinou azylových domů pro matky s dětmi. Snažím se nastínit rizika a hrozby osamělého rodičovství tak, jak se s nimi také v praxi sama setkávám.

Čtvrtá kapitola se zabývá metodami sociální práce v azylovém domě, zahrnuje metodu sociální práce se skupinou a s komunitou. Případové sociální práci je věnována kapitola pátá. Zde se krátce věnuji historii případové práce ve světě i u nás. Dále potom popisuji případovou sociální práci přímo v našem azylovém domě pro matky s dětmi – cíle, způsob, hodnoty, poslání a průběh sociální služby. Zaměřuji se na individuální plánování cílů klientek sociální služby, na obsah a zásady individuálního plánování a roli pomáhajících pracovníků v individuálním plánování.

Kapitola šestá shrnuje základní etická pravidla, zásady a principy sociální práce, které jsou standardizovány v etických kodexech. Zmiňuji ty obecně nejvýznamnější z pohledu sociálního pracovníka – Etický kodex sociálních pracovníků ČR a Mezinárodní etický kodex, a také kodexy významné pro sociálního pracovníka mé organizace, tj. Caritas Internationalis a Charity České republiky.

V metodické části pak vysvětluji, z jakého důvodu jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, popisuji cílovou skupinu výzkumu a následně interpretuji získané údaje.

Výzkumná část je založena na nestandardizovaných polostrukturovaných rozhovorech s klientkami našeho azylového domu, studiu individuálních plánů a spisové dokumentaci klientek a zúčastněné pozorování. Z osobních výpovědí a studia individuálních plánů přímo zjišťuji jejich očekávání a cíle, které si stanovily, průběh naplňování těchto cílů, co se jim podařilo změnit, co naopak, zkoumám jejich motivaci ke změně nelehké sociální situace. Cílem výzkumu je zjistit nejčastější potřeby klientů při vstupu do sociální služby a zda skutečně v praxi dochází k naplnění těchto potřeb. Dílčím cílem práce je také zjistit, zda je poskytovaná sociální služba v souladu s etickými pravidly organizace.

1. Charita Česká republika

„Posláním Charity je služba milosrdné lásky církve lidem v ohrožení nebo nouzi bez ohledu na jejich věk, pohlaví, politické smýšlení, rodinné uspořádání, zdravotní stav, sexuální orientaci, sociální a ekonomickou situaci a postavení, jejich příslušnost k etnické nebo národnostní menšině, víře, náboženství a kultuře.“ (Charita.cz)

Definicí charity obecně je podle Matouška (2008, s. 73) projev křesťanské lásky (odvozené z Boží lásky milovat bližního svého jako sebe sama) k bližnímu v pomoci lidem v nouzi, kdy katolická církev používá toto slovo k označení své novodobé instituce poskytující sociální péči a je synonymem dobročinné organizace.

Charita ČR je největší nestátní neziskovou organizací v České republice, poskytující zdravotní a sociální pomoc také v zahraničí (humanitární pomoc, obnova zdrojů obživy, pomoc dětem a seniorům, sociální a zdravotní péče). Charita ČR je součástí římskokatolické církve ve sdružení cca 300 Charit na území našeho státu. Navazuje na historickou tradici, neboť charitativní činnost je již od počátku součástí církve. Křesťanství považuje dobročinnost za mravní povinnost věřícího, ač v minulosti pronásledovaná a perzekuovaná až do dob ediktu milánského.¹ (Matoušek in Matoušek a kol., 2012). Počátky charity u nás se datují od roku 1919, kdy v dobách první republiky zaznamenala velký rozvoj, to až do konce druhé světové války. Oficiálně byla obnovena potom po roce 1989 jako Česká katolická charita, která pomáhala např. po prezidentské amnestii Václava Havla a ve válce v bývalé Jugoslávii. Doma se zapojila také do pomoci při velkých povodních. Charita ČR také každoročně vyhlašuje Tříkrálovou sbírku.

Charita Česká republika je právnickou osobou dle Kodexu kanonického práva (kánon 312, 313). Je součástí římskokatolické církve registrované v České republice podle zákona č. 3/2002 Sb. Jejím zřizovatelem je Česká biskupská konference.

Charita pomáhá všem, kdo potřebují pomoc bez ohledu na barvu pleti, národnost i vyznání, pomáhá chudým, opouštěným, nemocným, starým, trpícím různými druhy postižení, bezdomovcům, migrantům a uprchlíkům, utlačovaným i týraným, postiženým válkami. Inspirací a posláním charitní činnosti je pomoc Samaritána – odpadlíka, který pomohl ze

¹ **Edikt milánský** (přesněji Toleranční edikt milánský) vydaný roku 313 císařem Konstantinem I., kterým bylo přijato křesťanství jako náboženství a bylo povoleno jeho vyznání [online]. [cit. 2016-01-26]. dostupné z <http://www.iencyklopedie.cz/edikt-milansky/>

soucitu. (Šustová in Matoušek a kol., 2012), tedy vyhledávat potřebné a pomáhat jim v nouzi. (Charita.cz)

1.1. Charitní pomoc v oblasti sociálních služeb

Sociální služby poskytované Charitou ČR jsou registrovanými sociálními službami podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sociální služby se dělí na sociální poradny, služby sociální péče a služby sociální prevence. Podle (t.č. zatím poslední) výroční zprávy Charity ČR z roku 2014 provozuje organizace 69 poraden, 385 služeb sociální péče, 361 služeb sociální prevence, 85 služeb zdravotních a 308 ostatních služeb, celkem tedy 1208 různých služeb, kterých využilo téměř 100 tis. klientů.

- a) Sociální poradny: odborné poradny pro osoby v tísní, které se věnují oblastem pracovně právních vztahů, bydlení, rodině a mezilidským vztahům, zahrnují i poradny pro migranty a uprchlíky, poradny sanace rodiny, pro oběti domácího násilí, pracovní poradny,
- b) Služby sociální péče, které jsou nejčastěji poskytovány seniorům a osobám se sníženou soběstačností, kterým zajištění není schopně zajistit jejich rodina:
 - Pečovatelská terénní služby
 - Pečovatelská ambulantní služba
 - Osobní asistence
 - Tísňová péče
 - Podpora samostatného bydlení
 - Odlehčovací služby
 - Centra denních služeb
 - Denní a týdenní stacionáře
 - Domovy pro osoby se zdravotním postižením
 - Domovy pro řeholnice a duchovní
 - Domovy pro seniory
 - Domovy se zvláštním režimem
 - Chráněné bydlení

c) Služby sociální prevence, které jsou poskytovány především lidem ohroženým sociálním vyloučením (tj. bezdomovci, osamělé rodiče s dětmi, neorganizovanou mládež apod.):

- Raná péče
- Telefonická krizová pomoc
- Azylové domy pro matky s dětmi v tísni
- Azylové domy pro muže a ženy
- Domy na půl cesty
- Kontaktní centra
- Krizová pomoc
- Intervenční centra
- Nízkoprahová denní centra
- Noclehárny
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- Sociální služby následné péče
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
- Sociálně terapeutické dílny
- Terénní programy
- Sociální rehabilitace

(zdroj: Charita.cz)

Charita provozuje přes 500 charitních domovů, stacionářů, poraden dalších středisek služeb, které poskytují farní, městské oblastní farnosti pod arcidiecézními Charitami.

Služby jsou poskytovány nejčastěji v těchto oblastech:

- Péče o seniory
- Osobám ohroženým sociálním vyloučením
- Rodinám a dětem
- Nemocným
- Rozvojová spolupráce a humanitární pomoc (zdraví, sociální služby, občanská společnost, životní prostředí)
- Podpora cizinců v ČR

- Podpora soběstačnosti
- Sociální prevence
- Zdravotní služby – domácí péče
- Hospicová péče – paliativní péče
- Sociální poradny
- Ostatní služby – šatníky, dobrovolnická střediska, chráněné dílny

(Výroční zpráva Charity, 2012)

1.2. Cílové skupiny a konkrétní pomoc lidem v ČR

Posláním Charity je *„pomoc lidem v tísní, ohrožení a nouzi bez ohledu na jejich rasu, národnost, náboženství nebo státní a politickou příslušnost. A to skrze charitativní, sociální a zdravotní služby a humanitární pomoc a rozvojovou spolupráci.“*

Nejčastější cílovou skupinou jsou senioři a lidé se zdravotním postižením, vyžadující pomoc v běžném životě. Jsou jim nabízeny takové služby, které jim umožňují co nejdéle zůstat v přirozeném prostředí svého domova. Jedná se o pečovatelskou službu, domácí – ošetřovatelkou péči, osobní asistenci, tíšňovou péči a podporu samostatného bydlení. Rodiny klientů mohou využít odlehčovací služby, denní i týdenní stacionáře, které nabízejí volnočasové a vzdělávací aktivity. Klienti mohou využívat i pobytových služeb chráněného bydlení a domovů pro seniory, pro lidi s těžkým zdravotním postižením. Osobám s duševním onemocněním a demencí slouží domovy se zvláštním režimem. Charity provozuje také sociálně aktivizační služby pro tuto cílovou skupinu.

Další skupinou, které věnuje organizace velkou pozornost, jsou lidé nevléčitelně nemocní. Charita ČR provozuje celkem čtyři hospice, ve kterých mohou umírající důstojně strávit závěr života. Jedná se o zdravotně sociální službu, zajišťující paliativní léčbu klientům trpícím nejčastěji onkologickým, neurologickým nebo kardiologickým onemocněním v terminálním stavu. Ve střediscích domácí hospicové péče je služba zajišťována přímo v domácnostech klientů.

Charitní činnost se stále více, vlivem socioekonomické situace, věnuje lidem v tíživé sociální situaci a nedokáží ji sami řešit. Lidem bez domova jsou nabízeny služby v nízkoprahových denních centrech (hygiena, strava), noclehárnách a azylových domech. K dispozici jsou také

šatníky, nezaměstnaní mohou využít služeb sociální rehabilitace a odborných poraden (kontakt s úřady, dluhové a právní poradenství). Osoby se zdravotním postižením a sníženou pracovní schopností zaměstnávají chráněné dílny a sociálně terapeutické dílny.

Charita ČR také pomáhá uživatelům návykových látek v terénních programech a v kontaktních centrech, poskytuje také služby následné péče odléčeným osobám. Stará se také o osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody.

Humanitární střediska poskytují okamžitou pomoc lidem postiženým mimořádnou událostí (povodně apod.).

Velká pozornost je věnována také rodinám, matkám, dětem a mládeži. Pro osamělé ženy a matky s dětmi bez domova jsou zřizovány azylové domy (více v kapitole 2), sociální i startovací byty, rodinné či mateřské kluby. V rámci projektů organizace přispívá sociálně slabým rodinám na výdaje spojené se zdravím a vzděláváním. Pro starší děti fungují nízkoprahové kluby pro děti a mládež, které nabízejí pomoc a podporu při řešení jejich problémů i volnočasové aktivity. Mladým lidem, opouštějícím ústavní zařízení, slouží Domy na půl cesty. Rodinám s malými dětmi, které jsou zdravotně či sociálně handicapovány, jsou poskytována služby rané péče. V rámci poradny Magdala – projektu Arcidiecézní charity Praha, je pomáháno obětem domácího násilí a obchodu s lidmi. Podobné služby nabízejí také intervenční centra a krizová pomoc.

Nedílnou součástí charitní pomoci jsou činnosti spojené s integrací cizinců v ČR ve spolupráci např. s pobytovými středisky. Opomenout nelze ani projekt Arcidiecézní charity Praha „Adopce na dálku“, který pomáhá chudým dětem k jejich cestě za vzděláním a běží již od roku 1993. V zahraničí se projekty zaměřují především na sociálně zdravotní oblasti a zlepšování životních podmínek tamních obyvatel².

V projektech působí také mnoho dobrovolníků z dobrovolnických center.

² např. v Moldavsku, Gruzii, Ukrajině, Čechách, Bělorusku, Rumunsku, Etiopii, Jižním Súdánu, Konžské demokratické republice, Ugandě, Zambii, Indii, Kambodži, Mongolsku, Haiti, Bolívii, Peru

2. Azylový dům jako sociální služba

1.1 2.1. Definice pojmu – co azyl vlastně znamená?

Podle Matouška (2008) znamená azyl útočiště, útulek. Z historie je přesně definovaným místem, na kterém náboženství vnímala přítomnost nadpřirozených sil. Tyto síly mohly působit na člověka pouze za určitých podmínek (např. splněním rituálu – u křesťanů pokáním). Na azylanta se potom přestala vztahovat světská moc a byl pod ochranou bohů³. Je zjevné, že původní chápání významu pojmu je spjata s kontextem útěku a uprchlictvím. Podle Ministerstva vnitra ČR „*institut azylu v kontextu s uprchlictvím jsou pojmy, které si jsou účelem velmi blízké – oba plní humanitární účely s cílem ochránit cizince před pronásledováním státními orgány, založeném na nejrůznějších důvodech.*“ (mvcr.cz)

Azylový dům je potom chápán jako útočiště uprchlíka před pronásledováním, utlačováním – je tedy místem, kde se člověk může cítit bezpečně a nedotknutelně. Původní význam slova azyl se tedy nezměnil. V České republice jde o novou aktivitu pomoci, která se rozvinula až po roce 1989. Je ubytovacím zařízením pro osoby bez přístřeší a měl by motivované klienty pomáhat integrovat do společnosti. (Matoušek, 2008) Autor také poukazuje na to, že v České republice jsou zřizovateli azylových domů především církve.

Od roku 2007 v souvislosti s platností zákona o sociálních službách⁴ je azylový dům službou sociální prevence a činnost azylového domu je zakotvena v § 57 zákona tohoto zákona. Vzhledem k nezaměstnanosti, finanční krizi nedostatku sociálního bydlení potřeba této služby stoupá. Dnes již tedy není pouze ubytovacím zařízením, ale sociální službou, která klientovi nabízí i další aktivity a ten má možnost se podílet na zlepšení své aktuální sociální situace. Z výše citovaného paragrafu azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé situaci spojené se ztrátou bydlení. Základní poskytované činnosti jsou: *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.* Služba je povinna také poskytovat základní sociální poradenství podle § 37, odst. 2 zákona o sociálních

³ Teprve v dobách reformace se statusem azylu začíná zabývat i světské právo, kdy po náboženských válkách došlo k velkým uprchlickým vlnám. Od 19. století dále existují snahy o vytvoření mezinárodního systému zacházení s uprchlíky. Avšak až v roce 1951 je přijata Úmluva o právním postavení uprchlíků – Ženevská konvence. (Matoušek, 2008)

⁴ zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění – dále jen zákon o sociálních službách.

službách. Podle prováděcí vyhlášky⁵ zákona o sociálních službách je služba poskytována nepřetržitě celoročně, ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok. Vyhláška také stanovuje maximální výši úhrady za pobyt.

Azylové domy v České republice jsou zastřešeny organizací SAD – Sdružení azylových domů, která zastřešuje „*osoby a organizace zabývající se lidmi bez přístřeší nebo ohroženými ztrátou bydlení a vytváří pro ně odborné prostředí.*“ (azylovedomy.cz) Sdružení si bere za cíl spolupráci s dalšími organizacemi podobného zaměření, vytvoření provázané sítě azylových domů a zařízení, která poskytují podobné služby a chce se stát odbornou základnou poskytovatelů služby.

1.2 Druhy azylových domů

Každý azylový dům poskytuje sociální služby specifické cílové skupině, pod níž se také dělí.

1.2.1 Azylové domy a noclehárny pro bezdomovce

Cílovou skupinou jsou dospělé osoby bez domova, které zde mohou využít sociální poradenství, právní pomoc, je jim poskytována strava, krátkodobé ubytování se zajištěním hygieny.

1.2.2 Charitní domovy pro matku a dítě

Také azylové domy pro osamělé ženy, matky s dětmi nebo těhotné ženy, které se ocitly v nepříznivé situaci a bez náhradního ubytování nejsou schopny se starat o své dítě. (Matoušek, 2008). Ubytování je dočasné, v azylovém domě je možno využívat i dalších služeb – poradenství, socioterapie, psychoterapie atd. (odcházím.cz/azylove-domy)

1.2.3 Azylové domy s utajenou adresou

Jsou specifickou pobytovou službou, sloužící obětem domácího násilí a jejich dětem. Často se stává útočištěm před násilným partnerem a pro bezpečí obětí je nezbytné, aby adresa jejich pobytu zůstala utajena. Služba poskytuje nejen ubytování, ale i odbornou péči formou sociálně právního, sociálně psychologického poradenství a lékařskou pomoc. Často je nutná spolupráce s policií, soudy a úřady. Cílem služby je stabilizace situace klientek tak, aby se dokázaly vyrovnat s prožitým násilím a byly schopny vést samostatný život. (rosa-os.cz)

⁵ vyhláška č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

1.2.4 Domy na půli cesty

Jsou službou sociální prevence osobám do 26 let věku, opouštějícím školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popř. jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a také pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Cílem služby je dosáhnout jejich osamostatnění a dalšího osobního rozvoje (zvládnutí péče o domácnost, hledání zaměstnání atd.). (odcházím.cz/azylove-domy)

1.3 Sociální služby poskytované v azylových domech

Podle zákona o sociálních službách je azylový dům službou sociální prevence, uvedená v § 57 (viz. kapitola 2.1). Další činnosti azylových domů jsou potom rozvedeny v § 22 prováděcí vyhlášky zákona o sociálních službách. Mimo služby určené zákonem, azylové domy poskytují další služby - **okamžité**:

- dočasný pobyt v bezpečí
- potravinovou pomoc v případě finanční nouze, platí také pro matku a dítě
- ošacení,

a **plánované** služby dlouhodobějšího charakteru:

- odborná pomoc při řešení tíživé situace
- podpora rodičovských kompetencí
- pomoc při řešení ekonomické situace
- zlepšování dovedností při vedení domácnosti
- pomoc se vzděláváním dětí
- podpora samostatnosti a nezávislosti
- pomoc při hledání řešení bytové situace
- kultura a osvěta

(zdroj: registr.mpsv.cz)

2 Osamělá matka a její rodina

Osamělé ženy s dětmi a těhotné ženy v nepříznivé sociální situaci jsou asi nejzranitelnější cílovou skupinou azylového bydlení. Často se ocitají v bezvýhodné situaci, která pobytem v jednom azylovém domě nekončí a jejich perspektivou je dlouhodobá závislost na sociálních službách.

2.1 Rodina

Existuje mnoho definic rodiny napříč různými etapami vývoje, kterým toto společenství prochází. Rodinu lze určitě považovat za nejstarší společenskou skupinu či společenství, spojené různými vnitřními i vnějšími vztahy, funkcemi a činnostmi. Tyto zabezpečují potřeby svých členů a celé společnosti zároveň. (Vrtišková, 2011) Společným jmenovatelem různých definic rodiny zůstává poskytování péče, ochrany, jistoty, podpory - vůbec možnosti existence: tělesné, duchovní i duševní. Jedná se o systém vztahů a vazeb mezigenerační a vnitrogenerační solidarity.

„Rodina byla spíše nástrojem vlastnictví věcí i lidí, přirozeným místem výroby, a zahrnovala celou skupinu příbuzných i služebnictva. Ostatně i stát – celá organizovaná společnost – byl chápán jako celek složený hierarchicky z takových patrimoniálních, institucionálních rodin.“ (Matějček, Langmeier, 1981, s. 156) Samotná rodina tedy byla zároveň výrobní jednotkou, místem výroby a její členové vlastní zaměstnanci. Dozvídáme se tzv. rodinné protoindustrializaci, která se stala tradiční pro evropskou společnost. Osobní a rodinný život jako takový tedy neexistoval, život v domácnosti byl plně podřízen práci celé rodiny a *„domácnost a dílna se navzájem prolínaly.“* (Horský, Seligová, 1997, s. 118)

Co bylo však typické pro tehdejší společnost, je však naprosto odlišné v té naší – postindustriální - postmoderní. Poklesla soudržnost rodiny, která prochází tolik diskutovanou krizí. Vztahy v rodině jsou individualizované, hodnotou již není pouze společný zájem, ženy jsou emancipované, mají svá zaměstnání, péče o domácnost, o děti a jejich výchovu se rozděluje mezi partnery. *„Manželský svazek ztrácí svoji nadindividuální závaznost a z rodiny se stává jen jakási průchozí instituce, jejíž složení se průběžně a stále rychlejším tempem obměňuje.“* (Keller, 2005, s. 29)

Rodinný systém má samozřejmě své funkce zachycující v dané době to, co od ní společnost očekává, v rodině dochází tedy k reprodukci nových jedinců, jsou zde vychovávání (socializování), zabezpečování po stránce materiální i duševní. Má tedy **funkci**:

- 1) biologicko-reprodukční
- 2) ekonomickou
- 3) výchovnou
- 4) emocionální.

Podle toho, jak rodina zvládá tyto funkce naplňovat a zvládat, což je v jejím významu zásadní, hovoříme o rodině **funkční** (plní své funkce), **afunkční** (ve které občas dochází k poruchám fungování, ale tyto nenarušují vážněji život rodiny) a **dysfunkční** (selhává natolik, že poruchy vážněji narušují socializační proces dítěte). (Kraus, Poláčková, 2001)

O krizi rodiny se hovoří již několik dekad. Rodiny ztrácí některé své funkce, rozpadají se a znovu se mění, tvoří. Vynořují se obavy o jejím postupném zániku. Avšak naplní-li se tyto vize, je pochybné. Podle Boše (1994) nemůže sám člověk rozhodovat o jejím zániku, dle jeho názoru bude rodina nadále spjata s lidskou existencí, protože je nezbytná pro přežití člověka. Je hodnotou, která vyžaduje společenskou ochranu. Řešením krize rodiny je kultivace lásky v ní. Dítě v rodině potřebuje dva vzory, ... „ *dvě diferencovaná pohlaví jsou pro dítě nutná jako blízké objekty ke zvnitřnění, identifikaci, následování, opozici, ke konfliktu. ... Pouze za těchto podmínek nastává zdravá akulturace lidského dítěte, které, teprve když má přiměřeně uspokojeny své potřeby, může se začít bez potíží odpoutávat od původní rodiny a vydat se samostatně na cestu životem.*“ (Boš in Fousová, Kučera, 1994, s. 3) Rodina, ve které dítě vyrůstá, jistě ovlivňuje to, jakým člověkem jednou bude. Jací lidé vyrostou z našich dětí, takový obraz bude mít celá společnost a jedině silní, kongruentní⁶ lidé ji mohou měnit. My dospělí jsme „*tvůrci lidí*“. (Satirová, 1994)

Podobu dnešní rodiny mění mnoho skutečností. Typickými znaky je např. převzetí některých původních funkcí sociálními institucemi, oblast zakládání rodiny ztrácí svoji ritualizovanou podobu, snižuje se její stabilita, mění se její struktura, rodičovství je plánované a je jiná organizace rodinného cyklu, přibývá dvoukariérových manželství, zvyšují se pracovní nároky a na rodinný život nezbyvá mnoho času. (Kraus, Poláčková, 2001)

2.2 Sociální práce s osamocenými rodiči

V azylovém domě se tedy ocitá žena-matka sama se svým dítětem, jehož otec na výchově z nějakého důvodu neparticipuje, popř. velmi málo, rozhodně však netvoří rodinu. Z výzkumů

⁶ **kongruentní** - podle Satirové ve významu vyvážený, otevřený, pravdivý stav člověka ve smyslu odpovídající jeho psychickému i fyzickému stavu. (Satirová, 1994, s. 89-90)

se dozvídáme, že děti takových matek jsou častěji nemocné a mají horší prospěch, než děti z komplexních rodin, horší je finanční i bytová situace rodiny. Matky strádají osamělostí, chybí mužský vzor jak chlapci, tak i děvčeti, u kterého se dá předpokládat, že bude mít více problémů s navazováním partnerského vztahu. Osamělé matky také více vyhledávají sociální instituce a jejich pomoc, která by měla, aby byla účinná, být dlouhodobá. Navíc rozpad rodiny bývá často dramatický, mohou jej doprovázet různé formy násilí na partnerovi i dítěti a negativní emoce, které ohrožují normální vývoj dítěte. (Matoušek, 2003) To vše může na dítě působit dlouhodobě a ovlivnit jeho patologické chování a vztahy v budoucnu.

Jak bylo již zmíněno, rodina má dnes nejrůznější podoby, neboť tradiční typ rodinného soužití (nukleární rodiny) je pouze jednou z forem rodinného soužití. Neúplná rodina zahrnuje pouze jednoho rodiče, kdy druhý schází z nějakého důvodu (úmrť, rozvod, rozchod, svobodné mateřství apod.). Podle Kodymové a Koláčkové (in a Kodymová, Koláčková a Matoušek, 2010, s. 43) kdy *„ je pro sociální práci relevantní situace rodiče, který nežije s partnerem – ať už je svobodný, rozvedený, ovdovělý, nebo je to rodič, který není sice formálně rozvedený, ale ve skutečnosti také s partnerem nežije.“*

Osamocené rodičovství s sebou nese samozřejmě pochopitelná rizika. Dětem, vyrůstajícím v takové rodině, odpadá rodičovský vzor chybějícího rodiče. Dalším důležitým aspektem je ekonomické znevýhodnění žen-matek, jejichž rodiny tvoří nejpočetnější skupinu. Osamocené rodič je také častěji ohrožen nezaměstnaností, sociální izolací, chudobou, sociálním vyloučením, přístupem k vhodnému bydlení atd. Tyto aspekty samozřejmě mohou způsobovat psychickou zátěž doléhající především na děti – osamocené rodič, nemající s kým participovat na chodu domácnosti a zaměstnaný prací, nemá dostatek volného času věnovat se svým dětem. *„Sociální a psychologické dopady má ovšem i narušení funkce ekonomicko-zabezpečovací.“* (Kodymová, Koláčková in Kodymová, Koláčková a Matoušek, 2010, s. 45) Dá se říci, že je taková rodina ohrožena ve všech svých funkcích.

2.3 Ekonomické znevýhodnění rodiny osamocených rodičů

Osamocení rodiče, jak je zmíněno výše, jsou častěji také vystaveni materiální a finanční nouzi. A to nejen z důvodu nižších příjmů rodiny, ale také např. kvůli většímu počtu dětí. Tíživá finanční situace samozřejmě rodinu socio-kulturně znevýhodňuje, neboť její členové jsou nedostatkem financí omezováni v zabezpečování běžných životních potřeb, ale i např. ve volnočasových aktivitách. Za závažné ohrožení lze také považovat sníženou dostupnost vzdělání, nebo ohrožení kvality vzdělání dítěte, což v budoucnosti pak znamená

znevýhodnění na trhu práce nízkou kvalifikací. Toto riziko se může stát ohrožením transgeneračním. (Kodymová, Koláčková a Matoušek, 2010)

Většina klientek azylového domu je nezaměstnaná z důvodu péče o dítě, popř. bez zaměstnání po ukončení rodičovské dovolené. Již tento fakt, kterým je péče o malé dítě bez druhého partnera, znamená pro matku závažné finanční ohrožení. Tak je odkázána pouze na výplatu nepojistných dávek sociální péče, tj. dávky státní sociální podpory⁷, které upravuje zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, v platném znění. Nejčastěji se jedná o porodné, rodičovský příspěvek a přídavek na dítě. V případě, kdy výše příjmů rodiny nedosahuje stanoveného životního minima společně hospodařících osob, může požádat o dávky hmotné nouze⁸ (příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc), vyplácených podle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění a dalších právních předpisů, zejména zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v platném znění. Dalším fenoménem je také **neplacení výživného**⁹ na nezletilé dítě, kterým je povinován druhý rodič, přímo nepečující o dítě. Výživné je stává často nedobytnou

⁷ **Přídavek na dítě** je základní dlouhodobou dávkou poskytovanou rodinám s dětmi. Nárok mají rodiny s příjmem do 2,4násobku životního minima. Přídavek na dítě je poskytován ve třech výších podle věku dítěte (do 6-ti let 500,- Kč, 6-15 let 610,- Kč, 15-26 let 700,- Kč). **Rodičovský příspěvek** - nárok na rodičovský příspěvek má rodič, který po celý kalendářní měsíc osobně, celodenně a řádně pečuje o dítě, které je nejmladší v rodině, a to až do vyčerpání celkové částky 220 000 Kč, nejdéle však do 4 let věku dítěte. **Porodné** - touto dávkou se rodině s nízkými příjmy jednorázově přispívá na náklady související s narozením dítěte, nárok na porodné je vázán na stanovenou hranici příjmů v rodině. Nárok na porodné má rodina, které se narodilo první nebo druhé živé dítě a jejíž příjem v kalendářním čtvrtletí předcházejícím narození dítěte byl nižší než 2,7násobek životního minima rodiny. Výše porodného činí 13 000 Kč na první živě narozené dítě, při narození druhého živého dítěte je to 10 000 Kč. (zdroj: MPSV)

⁸ **Příspěvek na živobytí** - je základní dávkou pomoci v hmotné nouzi, která pomáhá osobě či rodině při nedostatečném příjmu. Nárok na příspěvek na živobytí vzniká osobě či rodině, pokud po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje příjem této osoby či rodiny částky živobytí. Částka živobytí je stanovena pro každou osobu individuálně, a to na základě hodnocení její snahy a možností. Pro stanovení živobytí rodiny se jednotlivé částky živobytí osob sčítají. Částka živobytí se odvíjí od částek existenčního a životního minima. **Doplatek na bydlení** - dávka pomoci v hmotné nouzi řeší nedostatek příjmu k uhrazení nákladů na bydlení tam, kde nestačí vlastní příjmy osoby či rodiny včetně příspěvku na bydlení ze systému státní sociální podpory. Zákon o pomoci v hmotné nouzi pamatuje i na specifické situace spojené s bydlením. V případech hodných zvláštního zřetele může orgán pomoci v hmotné nouzi doplatek na bydlení poskytnout do části bytu, po splnění hygienických podmínek a udělení souhlasu obce do ubytovacího zařízení a po splnění stavebně technických standardů kvality bydlení do jiného než obytného prostoru. Jako případ hodný zvláštního zřetele se vždy považuje ubytování v pobytových sociálních službách (např. azylový dům, domov pro seniory, chráněné bydlení). **Mimořádná okamžitá pomoc** - je poskytována osobám, které se ocitnou v situacích, vyžadujících okamžité řešení. Jejich výčet stanoví zákon. (zdroj: MPSV)

⁹ stanovené soudem podle ustanovení občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění, dle ustanovení paragrafů rodinného práva

položkou, popř. spojenou s velmi zdoluhavým exekučním řízením. Naše legislativa, bohužel, nedisponuje žádným zákonem o náhradním či zálohovém výživném, jak je tomu v mnoha evropských zemích. V minulosti byl sice oprávněnému rodiči vyplácen příspěvek na výživu¹⁰ podle tehdejšího zákona č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti, ten byl však v roce 2005 zrušen. Na základě svých profesních zkušeností mohu potvrdit, že neplacení výživného je problémem většiny žen s dětmi, žijících v našem azylovém domě.

2.3.1 Nezaměstnanost

Dalším problémem osamělým matek v azylových domech je jejich zhoršené uplatnění na trhu práce. Celkově ženy vracející se z delší rodičovské dovolené nejsou pro zaměstnavatele příliš atraktivními zaměstnanci – pečují o malé, často nemocné děti. Jejich flexibilita je značně omezená navíc, pokud se o děti starají samy. Bez pomoci širší rodiny nebo zdravotních i sociálních služeb se proto neobejdou. Dalším problémem je také jejich nedostatečná profesní kvalifikace a vzdělanost, proto mají možnost uplatnit se pouze v nekvalifikovaných oborech, přinášejících však nízké finanční ohodnocení. Mnoho klientek proto končí po rodičovské dovolené dlouhodobě v evidenci úřadů práce, potažmo dále závislých na sociálních dávkách, které pokrývají pouze ta nejnntnější rodinná vydání na stravu a ubytování. Minimální mzda, často poskytovaná za nekvalifikovanou práci, je zároveň demotivující, neboť rozdíl její výše a poskytovaných sociálních dávek je nepatrný.¹¹

2.3.2 Bytová problematika

V situaci, kdy je klientka s rodinou závislá na sociálních dávkách¹², nezvládá dlouhodobě platit tržní nájemné bytu, obzvláště potom ne ve velkém městě, jako je například Praha. Řešením často bývá spolubydlení (např. i s bývalým partnerem, kdy dochází potom ke konfliktním situacím), provizoria ubytoven (často zde však nemohou bydlet malé děti vzhledem k jejich provizoriu, nedostatečným hygienickým podmínkám a předražení) nebo právě azylový dům pro matky s dětmi. Ten je však sociální službou, jejíž poskytování je časově omezeno (zpravidla trvá 1 rok). „Řešením takovéto situace je úkolem bytové politiky

¹⁰ Příspěvek na výživu se poskytoval ve výši stanoveného výživného, nejvýše však ve výši rozdílu mezi příjmem dítěte a jeho životním minimem.

¹¹ podle mediální zprávy agentury Eurostat má Česká republika čtvrtou nejnížší minimální mzdu v Evropě

¹² Podle zákona o státní sociální podpoře č. 117/1995 Sb., v platném znění, je možno žádat také o **příspěvek na bydlení**. Touto dávkou stát přispívá na náklady na bydlení rodinám a jednotlivcům s nízkými příjmy. Nárok na příspěvek na bydlení má vlastník nebo nájemce bytu přihlášený v bytě k trvalému pobytu, jestliže 30 % (v Praze 35 %) příjmů rodiny nestačí k pokrytí nákladů na bydlení a zároveň těchto 30 % (v Praze 35 %) příjmů rodiny je nižší než příslušné normativní náklady stanovené zákonem. (zdroj: MPSV)

státu, která by měla umožnit znevýhodněným rodinám si nejen najít, ale také udržet odpovídající bydlení.“ (Kodymová, Koláčková a Matoušek, 2010, s. 47)

Sociálními byty s únosnými nájmy však disponuje málokterá obec, město či městská část. Pokud ano, přidělování sociálních bytů má svá specifika: například trvalý pobyt na území delší deseti let, stanovenou výši měsíčního příjmu atd. Navíc vyřizování žádostí je často zdouhavé, protože takových bytů je málo, čeká se, až se nějaký uvolní a nerespektuje tedy aktuální tíživou situaci žadatelů.

2.3.3 Sociální bydlení s podporou Charity ČR

Charita od 90. let zřídila stovku zařízení od nocleháren, azylových domů po právní poradny. V posledních letech na západě běžný trend sociálního bydlení ale chybí, protože tu pro něj není právě zákonné zabezpečení. Zákon musí definovat, co je to sociální bydlení, jakých skupin se to týká, jaká bude podpora těch, kdo budou sociální bydlení poskytovat. Zákon musí deklarovat, že jde o sociální službu, platit by měl od roku 2017. V této souvislosti nabídla katolická církev (prostřednictvím zástupců České biskupské konference) již v lednu 2015 spolupráci Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR v zajišťování a financování pilotních sociálních bytů. „ *Pro sociální bydlení není ale nutné stavět nové domy, Charita ČR se inspirovala u zahraničních institucí a ráda by zprostředkovala kontakt mezi lidmi a vlastníky bytů, kteří by sociální bydlení mohli poskytovat. Na rozdíl od zahraničí ale charita získává byty spíše od soukromníků než od obcí.“ (zdroj: článek z Denik.cz, 23.1.2015¹³)*

2.3.4 Zadluženost

Dalším palčivým problémem dnešní doby je velká zadluženost napříč celou populací. Týká se samozřejmě také našich klientek. Dluhová past, ve které se ocitají, je pro ně často naprosto neřešitelná. Různými půjčkami a úvěry se klientky často snaží krátkodobě vyřešit svoji složitou finanční situaci. Často v dobré víře, že až se znovu vrátí do zaměstnání, budou schopny své pohledávky umořit, k čemuž později z různých důvodů nedojde. Dluhy jsou předány dále k exekuci, což způsobuje další nárůst dluhu o poplatky vymahačům, o úroky z prodlení apod. V zoufalé situaci přestávají svoji zadluženost řešit, čímž fatálně ohrožují svoji budoucnost. Důležité je proto klientky motivovat k tomu, aby v případě dluhu kontaktovaly věřitele a začaly pohledávky aktivně řešit, např. žádostí o splátkový kalendář,

¹³ [online]. [2016-02-15]. Dostupné z <http://mpsv.cz/cs/20139>

žádostí o pozastavení exekučního řízení z důvodu nedostatečného příjmu, pořídit si výpis z registru dlužníků. Vhodné je také spolupracovat s některou ze sítí poraden pro oddlužení nebo při finanční tísní.

Podle průzkumu Charity ČR, který provedla v červnu 2015 a publikovala ve své zprávě Caritas Cares 2015, v České republice dramaticky stoupl počet podaných insolvenčních návrhů v letech 2008 až 2014. Zpráva kritizuje současné podmínky oddlužení a stoupající zadluženost populace. Označuje předluženost dokonce „*jako nejzávažnější problém v oblasti chudoby a sociálního vyloučení v České republice.*“ Kritizuje nedostatečnou právní úpravu poskytování úvěrů a ochrany spotřebitele a také nízkou úroveň finanční gramotnosti veřejnosti. Jednou z nejpostiženějších skupin jsou právě rodiče samozivitelé, resp. ženy ve věku 35 – 44 let, pečující o nezaopatřené děti.

2.4 Sociální exkluze

Sociální vyloučení je podle Slovníku sociální práce (Matoušek, 2008, s. 204) termín, který označuje, „*komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt.*“ Důsledkem je život v chudobě, bez účasti na trhu práce, odpovídajícího bydlení, příjmu, tedy na okraji společnosti. Člověk upadá také po stránce psychické – ztrácí možnost seberealizace, sebeuplatnění, stává se závislým na systému, ztrácí sociální kontakty.

Tyto negativní vlivy mohou způsobovat (a způsobují) sociální izolaci: osamocení rodič z nedostatku volného času, finančních prostředků, pobytu mimo přirozenou komunitu, širší rodinu, nemá možnost udržovat běžné sociální kontakty. Tento způsob života pak může vést až k sociální exkluzi, umocněnou třeba ještě dalšími faktory jako příslušností k národnostní menšině, špatným zdravotním stavem atd.

Vyhledávání sociálně vyloučených rodin a sociální práce s nimi je garantováno přímo státem. Vychází přímo z mezinárodní Úmluvy o právech dítěte, č. 104/1991¹⁴, sociálně právní ochrana dítěte je upravena samostatným zákonem o sociálně právní ochraně dětí, č. 359/1999 Sb., v platném znění, v návaznosti na další právní předpisy¹⁵. Úkolem pracovníků sociálně

¹⁴ přijata Valným shromážděním OSN 20. 11. 1989, Česká republika smlouvu ratifikovala v lednu 1991

¹⁵ např. občanský zákoník č. 89/2012 Sb., zákon o zvláštních řízeních soudních č. 292/2013 Sb.

právní ochrany je takové rodiny vyhledávat, dbát na dodržování a ochranu práv dítěte, poskytovat poradenství, spolupracovat s dalšími institucemi a nestátními organizacemi. Situaci vnímat komplexně a do spolupráce zahrnout i další odborníky jako jsou lékaři, psychologové, odborné zdravotní i sociální poradny. Cílem práce je především sanace rodiny – udržet a podporovat její fungování a zachování v případech ohrožení vývoje dítěte. (Vrtišková, 2011)

2.5 Podpora osamocených rodičů

„ I když jeden rodič nemůže plně nahradit péči obou rodičů, neznamená to, že na „láskyplnou péči“ má monopol úplná rodina.“ (Kodymová, Koláčková a Matoušek, 2010, s. 47) Osamocení rodič potřebuje větší pozornost a podporu ze strany společnosti, aby svoji roli vychovatele dobře zvládnul. Cílem sociální práce je podpora, doprovázení a pomoc při zvládnutí těchto náročných životních situací. (Kodymová, Koláčková a Matoušek, 2010)

Rodiny osamocených rodičů potřebují ze strany společnosti větší podporu pro plnění svých funkcí. Stávají se příjemci dávek státní sociální podpory a hmotné nouze (viz. výše), ale také mohou využívat podpůrné sociální služby: azylové domy, odlehčovací služby, pečovatelskou službu pro rodiny s dětmi, poradenství, ranou péči. (Vrtišková, 2011) Podle Matouška (2013) lze služby pro rodiny s dětmi rozdělit na krizové, poradenské, terapeutické, vzdělávací a preventivní programy.

Do systému podpory se zapojují také nestátní neziskové organizace, poskytující rodinám přímou podporu, např. LATA¹⁶, HoSt¹⁷, dále různá mateřská centra a rodičovské kluby.

¹⁶ LATA – programy pro mládež a rodinu, z.ú., je pražská nezisková organizace pomáhající dětem, mladým lidem a rodinám v Praze a Středočeském kraji. Nabízí vrstevnickou podporu skrze vyškoleného dobrovolníka, odbornou sociální práci a další navazující služby pro klienta a jeho rodinu. Rodinám nabízí podporu poradcem pro rodiny prostřednictvím pravidelných návštěv. [online]. [cit. dne 2016-02-15]. Dostupné z <http://www.lata.cz/>

¹⁷ Spolek HoSt Home-Start Česká republika (dále jen „HoSt“) je nestátní nezisková organizace poskytující pomoc rodinám ohroženým závažnou sociální situací. Posláním HoStu je podporovat celistvost rodiny (i neúplné rodiny), posilovat její vlastní kompetence a pomáhat vytvářet harmonické a podnětné prostředí pro vývoj dítěte tak, aby byla posléze schopna plnit své funkce bez pomoci. [online]. [cit. dne 2016-02-15]. Dostupné z <http://www.hostcz.org/index.php/o-organizaci/o-organizaci>

3 Metody sociální práce v azylovém domě pro matky s dětmi

Metody sociální práce označují podle Matouška (2008, s. 100) „*specifické postupy sociálních pracovníků definované cílem nebo cílovou skupinou. Cílem může být úřední úkon, poskytnutí materiální pomoci, poskytnutí poradenství, vytvoření plánu postupu, poskytnutí komplexní pomoci, výzkum, formulace politiky aj. Cílovou skupinou může být jednotlivec, rodina, skupina, místní komunita, věkové skupiny, případně i veřejnost. Z tohoto hlediska jsou základními metodami sociální práce případová práce neboli práce s jednotlivcem, práce se skupinou, práce s rodinou a komunitní práce.*“

Sociální práce je realizovaná na úrovni mikro praxe (s jednotlivcem), mezzo praxe (s rodinou a skupinou) a makro praxe (s komunitou). Od ostatních pomáhajících profesí se liší tím, že se zabývá především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Je jedinečná, neboť přistupuje specificky ke každému klientovi a zároveň komplexně řeší sociální situaci ze všech hledisek: ekonomického, psychologického, zdravotního, sociologického, pedagogického atd. (Vrtišková, 2009)

Podle definice tedy cílovou skupinou sociální práce v našem azylovém domě jsou matky s dětmi a osamělé ženy (i těhotné ženy), které se ocitají bez domova (ve smyslu ubytování). V zásadě bývá složitá jejich celková sociální situace, ve které se ocitají společně s dětmi po odchodu od partnera, po rozvodu manželství, při akutní ztrátě bydlení apod. Hlavním cílem služby je potom podpořit klientku¹⁸ v její nelehké životní situaci a pomoci jí navrátit se do běžného života bez další závislosti na sociálních službách. V tomto úsilí pracovníci azylového domu využívají metod sociální práce. Za klienta je považována žena (rozuměj bezdětná, osamělá klientka azylového domu) nebo rodina (osamělý rodič s dětmi).

Praktickými cíly sociální práce je (Zastrow in Matoušek, 2013) podpora schopností klienta, jeho adaptace na další nároky a osobní vývoj, zprostředkování kontaktu s dalšími zdroji (služby, příležitosti), podpora systémů napomáhajícím klientům, rozvoj a zlepšování sociální politiky. Výkon profese je neodmyslitelně spjat s etikou sociální práce a opírá se o principy lidských práv a sociální spravedlnosti (více v kapitole 6).

¹⁸ V oblasti poskytování sociálních služeb je často označován ten, kdo sociální službu využívá, jako „**uživatel**“ sociální služby - termín vycházející z anglosaského pojetí. Přidávám se však podle Kopřivy (2013, s. 11) k označení „**klient**“, které Kopřiva přijal od Ivana Úlehly. Ačkoliv je azylový dům sociální službou a klientky jsou označovány jako uživatelky, osobně mi toto označení přijde odlišštěné a zavádějící.

4.1. Skupinová sociální práce

Podle Matouška (2013) může mít podobu aktivit se skupinou (např. pracovních, kulturních aktivit), může být ale i nespecifická skupinová terapie poskytující zpětnou vazbu klientovi o tom, jak působí na lidi, jako korekce jeho chování, náhled na situaci, může také poskytovat příležitost k pomáhání ostatním lidem. Tento poslední aspekt působí velmi dobře formou podpůrných skupin, ve kterých působí sebereflexe vzhledem ke zkušenostem ostatních členů skupiny. Taková skupina otevírá pohled na situaci také z pohledu dalších lidí, klient si uvědomuje, že na situaci není sám a každý má svůj nelehký příběh, osobní boj. Vytváří se zde prostor a „ ... *příležitost pro vzájemné sdílení členů skupiny. Sdílení je chápáno jako prostředek, který usnadňuje učení, rozvoj, utváření vztahů atd.*“ (Navrátil, 2001, s. 125) Podle Navrátila (2001) skupina vede ke změnám vlivem své síly a kolektivnosti.

4.2 Komunitní sociální práce

„Komunitu“ lze chápat nejčastěji ze dvou pohledů: „*komunitu teritoriální*“, tj. společenství žijící na jednom území různé velikosti, a pak „*komunitu zájmovou*“ - skupinu lidí majících společné zájmy. Cílem komunitní práce je propojení potřeb a zdrojů, které zde nacházíme, podporování skupinové solidarity a spolupráce. Podporuje změny a kolektivní aktivity, pomáhá řešit problémy vlastními silami, silami, které vycházejí zevnitř komunity a mají zásadní a trvalou hodnotu. (Navrátil, 2001)

Prostředí azylového domu je specifickou komunitou. Komunitou žen žijících na stejném místě, majících obdobné problémy. Do komunitní práce jsou zapojovány také další instituce, dobrovolníci a odborníci, kteří se podílejí na dalším vzdělávání klientek. Je kladen důraz na potřeby klientů, jejich motivaci, komunikaci, poradenství.

Případové práci je věnována kapitola č. 5, konkrétně práci s klientkou (rodinou osamělé matky) a průběhu případové práce v azylovém domě.

4 Případová práce v azylovém domě pro matky s dětmi

Modlitba o vnitřní mír¹⁹

*„Bože, dej mi vyrovnanost,
abych přijal to, co změnit nemohu,
odvahu, abych změnil to, co změnit mohu
a moudrost, abych to dokázal rozlišit.“*
Reinhold Niebuhr

5.1 Případová práce

Individuální sociální práce je řazena mezi metody sociální práce, někdy také sociální práce s jednotlivcem. Podle Navrátila (1991) došlo v průběhu vývoje sociální práce k vydělení další metody sociální práce – **sociální práce s rodinou**. První definici individuální sociální práce přednesla v roce 1869 sociální pracovnice Octavia Hillová v Londýnské společnosti sociálních věd. Podle ní je třeba se snažit o poznání člověka, jeho utrpení a naději, pochopit jeho vývoj a představy o vlastním životě, jeho minulost. Podle Havránkové (in Matoušek, 2013) je základem individuální sociální práce pochopení jedince, ale také porozumění rodině, komunitě, společnosti a kultuře. Jde o znalost těch sociálně-zdravotních služeb, které nabízejí možnost zbavit se nedůstojných životních podmínek. Řezníček (1994) uvádí, že klíčem k úspěšné individuální sociální práci je motivace klienta ke spolupráci. Klient přistoupí na spolupráci se sociálním pracovníkem jen tehdy, má-li to pro něj v rámci jeho životních zkušeností a aktuální životní situace smysl.

Autorkou české definice individuální sociální práce je Charvátová (1990). Podle ní je *„cílem individuální sociální práce snaha, aby sociální klient změnil svoje vadné životní postoje a byl schopen samostatně řešit své osobní, rodinné i společenské problémy.“*

Podle Bety Raynolds (in Levická, 2015, s. 17) *„případová sociálna práca je tá forma sociálnej práce, ktorá pomáha jedincovi vyrovnat' sa s problémami so v'ťahmi, ktoré sa viažu k jeho rodine, prirodzenej skupine alebo komunitě.“*

¹⁹ někdy také uváděna jako Modlitba vyrovnanosti, je mottem organizace Alcoholics Anonymous již od roku 1941, tato verze je uvedena v „Knize o rodině“ Virginie Satirové (Satirová, 1994, s. 16)

Levická (2015) píše, že případová sociální práce je považována za základní metodu sociální práce, věnuje se nápravě a rozvoji jedince. Jejím cílem je umožnit klientovi přístup k rozvoji jeho potřeb. Jde o profesionalizovanou činnost řešící širokou škálu problémů klienta.

4.1.1 Historie případové sociální práce

Individuální sociální práce má svůj původ v USA. Za její zakladatelku je považována Mary Richmondová. Podle ní je třeba klást důraz na sociální vztahy jedince a zároveň studovat klientovo sociální prostředí. Za hlavní metodu – **nepřímou metodu** – považovala intervenci do klientova prostředí a rozvoj pevného vztahu sociální pracovníka s klientem, který ho podněcuje k aktivitám a rozhodnutím – **přímá metoda**. Vznikl tak medicínský model individuální sociální práce, kdy jsou oborem přejímány medicínské termíny jako diagnóza, anamnéza, terapie atd. Sociální pracovník má roli experta.

Individuální sociální práce prošla během minulého století různými změnami. Ovlivnilo ji mnoho psychologických směrů: ve 20. letech funkcionalismus, později Freudovský přístup (diagnostický, diferenční) zaměřený na zkoumání minulosti klienta. Začíná se hovořit o právech klientů na sebeurčení, jedinečnosti, odpovědnosti za vlastní rozhodování, jde o snahy vymanit se z autoritativního vedení. V roce 1941 se objevuje termín psychosociální (Hamilton) – jedinec a okolí se vzájemně ovlivňují a oba faktory se podílejí na vzniku klientových problémů, je třeba tedy prohloubit diagnostický přístup, sociální pracovník se nachází v roli terapeuta (Hamilton in Levická 2015). V šedesátých letech ovlivnila individuální sociální práci rodinná terapie, krátkodobá terapie a terapie rozhovorem – Rogersův na klienta orientovaný přístup. Tehdy také Perlmanová uvádí přístup orientovaný na řešení problému. Cílem práce je zapojení klienta do řešení problému a mobilizovat jeho vnitřní i vnější potenciál. V sedmdesátých letech ovlivnila individuální sociální práci systémová teorie – vzájemná interakce klienta a jeho prostředí. V osmdesátých letech zase ekologický model – interakce klienta v jeho prostředí. Vzniklo tedy několik konceptů individuální sociální práce: psychosociální model, funkcionální model, model zaměřený na řešení problému, behaviorální model (modifikace chování) a model orientovaný na úkoly. (Špiláčková in Špiláčková a Nedomová, online)

4.1.2 K historii případové sociální práce u nás

Individuální sociální práce v Čechách samozřejmě také prošla vývojem, stejně jako jinde. Naši autoři odborné literatury užívají termín sociální práce s jednotlivcem, případová sociální práce a individuální sociální práce. (Novotná, Schimmerlingová, 1992) Termín je odvozen z amerického „*social casework*“. (Špiláčková in Špiláčková a Nedomová, online)

Představitelkou české případové sociální práce je Marie Krakešová, která je autorkou teorie vzniku sociálních případů. Ve své knize *Výchovná sociální terapie*, která vznikla jako soubor kazuistik, označuje dva typy sociálních klientů – typ neukázněný nebo typ utlačený. Za příčinu vzniku sociálního případu považuje neuspokojování lidských potřeb v dětství a dospívání, také chybné postoje matek. Důležitým nástrojem úspěšné terapie je vytvoření důvěrného vztahu mezi pracovníkem a klientem – terapeuticko-výchovné prostředí. Česká sociální práce čerpala z prací dalších oborů: sociologie, psychologie, pedagogiky, a zaváděla poznatky z těchto oborů do praxe. (Novotná, Schimmerlingová, 1992)

Období komunismu sociální práci nepřálo a vlastně popíralo její samotnou existenci, protože podle stávajícího režimu sociální problémy časem vymizí a nově nevzniknou, jednalo se vlastně o přežitky předchozího kapitalismu. Sociální péče byla centralizovaná, organizovaná státem. K renesanci sociální práce dochází až v 70. letech minulého století, vychází od lidí z praxe především ze zdravotnictví a postpenitenciární péče. Také vlivem sociologických škol jsou znovuobjevovány sociální problémy a tradice sociální práce. V devadesátých letech se vlivem společenských změn objevují nové sociální problémy (bezdomovectví, uprchlictví, nezaměstnanost, syndrom CAN, gamblerství, závislosti atd.). Snahou byla deinstitucionalizace sociálních služeb, zavedení nestátního sektoru a dobrovolnictví. (Šiklová in Matoušek, 2012)

Šiklová (tamtéž) také zmiňuje, že formování oboru je nikdy nekončící proces, odvíjející se od společnosti a jejích aktuálních problémů v čase. Podle toho se také mění její význam: sociální práce nebude mít nikdy stabilní obsah a ustálenou teorii. V tom také Šiklová vidí obtížnost a zároveň výzvu sociální práce.

4.2 Případová sociální práce v Azylovém domě Gloria

4.2.1 Standardy kvality sociálních služeb

Případová sociální práce je metodou sociální práce, která se uplatňuje při poskytování sociální služby azylový dům. Podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (dále jen zákon) je **sociální služba** definována jako činnost nebo soubor činností, jimiž se zajišťuje pomoc

osobám v nepříznivé situaci. Rozsah a forma pomoci musí zachovat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci a musí zabraňovat jejich sociálnímu vyloučení. Postupy, metody, jejich výsledky a kvalita sociálních služeb se řídí a ověřuje pomocí **standardů kvality sociálních služeb** (dále jen standardy). Podle § 99 zákona se jedná o soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem. Standardy vycházejí z Listiny základních lidských práv a svobod a jsou v nich zakotveny nezbytné postupy, které zabrání možnému porušování práv a svobod uživatelů. Mezi standardy dotýkající se lidských práv patří:

1. jednání se zájemcem o službu
2. dohoda o poskytování služeb mezi uživatelem a poskytovatelem
- 3. individuální plánování služeb v jejich průběhu**
4. pravidla pro podávání a vyřizování stížností
5. ochrana práv uživatelů (Etika a lidská práva v sociální práci, 2008)

4.2.2 Cíle a způsob poskytování služby Azylového domu pro matky s dětmi Gloria

„Posláním Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Gloria je poskytnutí přechodného ubytování ženám, matkám a jejich dětem, které nemají možnost jiného bydlení.

Vytvořením bezpečného prostředí, sociálním poradenstvím a aktivizačními činnostmi jim pomáháme načerpat sílu a získat dovednosti pro jejich návrat do běžného života.“

(Standard č.1)

Klientkou se může stát žena²⁰ či matka s nezletilým dítětem/děťmi, která není schopna řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami, tato situace je spjata se ztrátou bydlení. Služba se poskytuje žadatelkám z celé republiky nebo cizinkám s legálním pobytem na území státu. Podmínkou přijetí do azylového domu je ochota spolupracovat na vyřešení své životní situace. Služba může být poskytována i ženám se závislostí, pokud zároveň navštěvují odvykací program.

²⁰ Azylový dům Gloria je azylovým domem také pro osamělé ženy. Matky s dětmi jsou však přednostní cílovou skupinou, neboť v rámci organizace funguje další azylový dům určený přímo osamělým ženám bez domova.

Cílem služby je podpořit klientku v její nelehké životní situaci a navrátit se do běžného života bez potřeby dalšího využívání sociálních služeb. S tím souvisí také zlepšení finanční gramotnosti a hospodaření klientky, posilování jejich rodičovských kompetencí a schopnost zajišťovat základní potřeby (své i dětí), řešení závazků, odchod do dalšího bydlení a orientace v běžném životě. Poskytování služby je zavedeno na principech:

- flexibility služby – služba je přizpůsobována potřebám uživatelky svým rozsahem i obsahem
- motivaci k překonávání překážek
- podpora udržení hodnot běžného života a tvorbě nových hodnot
- umění naslouchat, schopnosti empatie, nestrannosti a solidaritě
- služba se poskytuje komplexně v rámci azylového domu ve spolupráci s dalšími službami, odborníky a institucemi
- služba je zaměřována na vztahy matek a jejich dětí

Hodnocení cílů služby se provádí statisticky vždy jednou ročně, statistika se vede o klientkách a jejich dětech, které opouštějí službu. Sledují se údaje o délce pobytu a do jakého typu bydlení klientka odchází (jiný AD, ubytovna, soukromý byt, vlastní byt atd.). Za naplnění cíle je považováno, pokud více než 60% klientek odejde do jiného typu bydlení, než azylového. Další stanovené cíle v individuálním plánu jsou vyhodnocovány v kazuistice, která je vypracována po odchodu klientky z AD a je v ní popsána veškerá spolupráce po dobu pobytu, tzn. zhodnotí se úspěšnost naplnění stanovených cílů. Opouští-li klientka AD s tím, že již nepotřebuje k dalšímu životu využívat žádnou sociální službu, jedná se o stoprocentní naplnění cíle naší služby.

4.2.3 Pravidla pro poskytování sociální služby

Sociální služby jsou poskytovány samozřejmě s ohledem na základní lidská práva klientů. Případné omezení základních práv a svobod je možné pouze na základě zákona a ani tak nesmí být ohrožena podstata a smysl těchto práv. Respekt je založen mezinárodním právem a na základě Listiny základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku ČR. Pracovníci jsou rovněž vázáni Etickým kodexem Charity ČR (více k etice sociální práce v kapitole 6). Vnitřními mechanismy pro zajištění ochrany práv klientů jsou především pravidelné porady pracovníků, kde jsou řešeny sporné situace a postupy, pravidla pro

poskytování sociální služby (Standardy kvality poskytování sociálních služeb), vzájemná spolupráce v organizaci a metodické vedení, intervize i odborná supervize. Práva klientek jsou naplňována v několika rovinách – právo na osobní svobodu, svobodu pohybu, právo přijímat návštěvy, právo na soukromí, právo na respektování svobodné vůle (uplatňuje se při sestavování individuálního plánu), právo na ochranu osobních údajů (chráněno vnitřními předpisy AD a závazkem mlčenlivosti pracovníků AD), právo na ochranu důstojnosti a ochranu diskriminací. Zároveň klientka sama je povinna respektovat práva ostatních klientek. Tato pravidla jsou vymezena v Ubytovacím řádu, který je součástí ubytovací smlouvy každé klientky. Lze v něm najít prvky kontroly – obsahuje ustanovení, které klientka při pobytu v zařízení musí dodržovat a mohou být sankčně vyžadována i pod hrozbou ukončení poskytování služby z důvodu nerespektování ubytovacího řádu²¹. V Ubytovacím řádu je také stanoven postup pro podávání stížností, námětů a připomínek k poskytování sociální služby.

4.2.4 Průběh poskytování sociální služby

Informace o azylovém domě jsou zájemkyním k dispozici na internetové adrese Arcidiecézní charity Praha, v informačních letácích a také na OSPOD obvodních úřadů Prahy.

Klientce je poskytována sociální služba na základě její žádosti, kterou podává osobně na předem domluvené schůzce se sociálním pracovníkem. Ten žadatelce také podá další informace o sociální službě. U zájemkyně je ze strany AD zjišťován cíl, za jakým do azylového domu přišla a cíl, kterého chce během pobytu dosáhnout. Jsou zjišťovány také její další potřeby rozhodující při řešení její aktuální sociální situace. Zájemkyně je také obeznámena s výší úhrady za ubytování, s pravidly a režimem zařízení. V případě, že kapacita AD není naplněna, je dohodnut přesný termín nástupu žadatelky. S žadatelkou je sepsána Smlouva o poskytnutí sociální služby, je jí přidělen k užívání samostatný pokoj vybavený dle jejích individuálních potřeb. Klientka využívá sociální službu na základě vlastní žádosti, tzn. z vlastního rozhodnutí, tedy dobrovolně. Je jejím právem kdykoliv odstoupit od Smlouvy o poskytnutí služby a pobyt v azylovém domě ukončit. Na druhou stranu se však také zavazuje k dodržování stanovených pravidel poskytování sociální služby a je si vědoma možných důsledků jejich porušení s tím, že také poskytovatel má právo smlouvu vypovědět.

²¹ např. klientka nesmí být v AD pod vlivem alkoholu nebo omamných látek a v případě podezření na abúzus může být také podrobena namátkové kontrole detekčním testem, nesmí zanechávat své děti o samotě, musí dodržovat pravidelné úklidy společných prostor, je vyžadována aktivní spolupráce se sociálním pracovníkem na naplňování cílů v individuálním plánu, které si vymezila apod.

4.2.5 Role sociálního pracovníka a klíčového pracovníka v individuálním plánování

Sociální pracovník může být také klíčovým pracovníkem. Jeho úkolem je písemné sestavení individuálního plánu s klientkou. Koordinuje a plánuje konzultace, informuje ostatní kompetentní pracovníky o cílech uživatelky v individuálním plánu

Klíčový pracovník podporuje klientku v jejím růstu k samostatnosti a k sociálnímu začleňování ve spolupráci se sociálním pracovníkem, plánuje konzultace a spolupracuje se sociálním pracovníkem na hodnocení klientky. Podporuje její schopnosti, poukazuje na rezervy, pozitivní a negativní chování, spolupráci či nespoleupráci ze strany klientky. Reaguje také na přání a stížnosti uživatelky. Zapojuje klientku do aktivit azylového domu.

4.2.6 Individuální plánování

„Individuální plánování je nedílnou součástí poskytování sociální služby azylového ubytování pro ženy a matky s dětmi. Je postaveno na vzájemné spolupráci uživatelky s poskytovatelem a je v souladu s posláním a cíli sociální služby.“ (Standard č. 5)

Již při prvním kontaktu se zájemkyní o sociální službu vede sociální pracovník pohovor, při němž se snaží o zmapování sociální situace žadatelky. Havránková (in Matoušek a kol., 2013) uvádí, že případový pracovník by měl dobře znát možnosti, nabídky a poslání nejrozličnějších institucí v oblasti sociálních služeb. Měl by umět využívat jejich služeb a napojit na ně své klienty podle problémů, které řeší, ať se jedná o profesionální nebo svépomocné organizace. Zprostředkování potřebné služby považuje autorka za jeden z nejvýznamnějších úkolů případové práce. Zde by také zdůraznila význam poradenství²², kterým se dnes zabývají všechny pomáhající profese, je všestrannou činností provozovanou v mnoha organizacích. (Hartl in Matoušek a kol., 2013) Sociální pracovník se totiž zabývá problémy klienta v několika dimenzích jeho života - práce, zdravotní péče, finanční zdroje,

²² podle zákona o sociálních službách se sociální poradenství dělí na **základní** (povinné pro všechny sociální služby) a **odborné**

vztahové problémy atd. Případová práce se věnuje řešení problémů²³ vyplývajícím z prostředí, mezilidským/rodinným a vnitřním (intrapsychickým). Úkolem sociálního pracovníka je klienta povzbuzovat k odvaze, sebedůvěře, k jeho aktivizaci. Klient není bezmocný, ale potřebuje podpořit své silné stránky, aby se staly zdrojem jeho úspěchu obstát a obstát i příště.

Pro práci s klientem je tedy nezbytné vypracovat individuální plán, podle něhož klient bude postupovat k dosažení vymezeného cíle, jaké zdroje a služby může v tomto procesu využívat.

Plánování je přirozený proces v životě každého z nás. My však neplánujeme život klienta, ale „*plánujeme právě jen průběh sociální služby.*“ (Sobek in *Sociální služby*, 2010, s. 26) Sobek také upozorňuje na přeceňování hledání a naplňování cíle v individuálním plánování. Podle něj je přílišné zaměření na cíle mylné a může negativně ovlivnit průběh poskytování sociální služby, neboť se plánování potom zabývá více věcmi, které jsou důležité pro pracovníka a ne pro klienta. Jde především o kontakt s klientem a individuální plánování by mělo vztah klienta a pracovníka prohlubovat. Umožňuje člověka lépe chápat a poznat jeho potřeby a přání, poznat jeho svět, co je pro něho důležité a činí jej spokojeným. Z pochopení vyplývá také to, jak je vhodné klienta podpořit a spolupracovat s ním, pomoci mu s tím, co je pro něho opravdu důležité. Individuální plánování tedy začíná poznáváním a mapováním klientových problémů, vytvořením osobního profilu, který shrnuje důležité informace o klientovi. Podle Havránkové (in Matoušek, 2013) postup při plánování práce s klientem využívá zdroje přesahující možnosti pracovníka a může zahrnovat tyto **kroky**:

- 1) identifikaci vhodného klienta,
- 2) určení klientových potřeb,
- 3) naplánování služby/léčby,
- 4) napojení klienta na adekvátní zdroje,
- 5) monitorování případu – zpětná vazba efektu poskytování a využívání služby.

V praxi azylového domu to znamená, že klientka je cca do jednoho týdne po přijetí do zařízení seznámena se svým sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem. První schůzka je zpravidla společná. Klientce je vysvětlen postup spolupráce. Často přichází sama s tím, čeho by chtěla během pobytu v azylovém domě dosáhnout. Individuální plán je tvořen na základě požadavků klientky, vychází z jejích potřeb, které sama definuje a uspořádá do krátkodobých a dlouhodobých cílů. Individuální plán zároveň obsahuje postup (jednotlivé kroky) k jejich dosažení a termínu jejich naplnění. Vymezuje také odpovědnost za jednotlivé

²³ problémů, které „*klienta spoutávají a omezují optimální využívání jeho vnitřních i vnějších možností.*“ (Havránková in Matoušek a kol., 2013, s. 88)

kroky (kdo a co udělá). Individuální plán je na pravidelných konzultacích (cca jedenkrát týdně) vyhodnocován a může být kdykoliv měněn dle aktuálních potřeb klientky. Jednotlivé cíle jsou vyhodnocovány společně s uživatelkou ke stanovenému datu naplnění cílů.

Dlouhodobé cíle – klientky usilují o osobní cíle, které vedou ke znovuzачlenění do společnosti, k zajištění existenčních potřeb, k podpoře zdravých sociálních návyků, k nezávislosti na sociálních službách. Obsahy cílů jsou výrazným posunem v sociální situaci klientky, ale musí být zároveň dosažitelné, např.: hledání adekvátního bydlení po ukončení sociální služby, znovunavázání kontaktů s rodinou, s příbuznými, oddlužení, finanční stabilizace, zlepšení zdravotního stavu, vyřizování oprávněných zájmů uživatelky. Při sestavování individuálního plánování má uživatelka možnost stanovit si pouze jeden dlouhodobý cíl, který je pro ni v dané situaci nejdůležitější. V průběhu dalších konzultací si uživatelka může stanovit další cíle. Uživatelka má možnost disponovat přiměřeným časem tyto cíle zvážít. Po vyjasnění cíle zapíše sociální pracovník do individuálního plánu dlouhodobý cíl, jeho obsah, vyjasnění vzájemné spolupráce, termíny, možná rizika dosažitelnosti, vyhodnocení naplnění cíle, datum vyhotovení cíle.

Každý naplněný dlouhodobý cíl je výsledkem práce uživatelky se sociálním a klíčovým pracovníkem.

Krátkodobé cíle jsou termínované, kontrolovatelné a jasně určené. Obsahují stanovení cíle, obsah cíle, termíny, překážky v plnění daného cíle, vyhodnocení naplnění cíle a datum vyhotovení cíle.

Z hlediska je individuální plánování v AD dle systemického přístupu nedirektivní metodou. Klientka je ze strany pracovníků podporována ve svém úsilí, cíle jsou stanoveny z jejího vlastního rozhodnutí. Základní metodou práce sociálního pracovníka je rozhovor, aktivní naslouchání a také pozorování.

V rámci individuální práce se sociální a klíčový pracovník soustředí zejména na:

- 1) finanční situaci klientky** – zda využívá všechny dostupné finanční zdroje, např. v systému dávek sociální podpory a pomoci, zda uplatňuje zákonné nároky na výživné pro děti od povinného, zda existují další možnosti zlepšení její finanční situace, např. vzděláním, rekvalifikací pro lepší uplatnění na trhu práce, dále spolupráce v dluhové oblasti – komunikace s věřiteli a exekutory, návrhy na splátkové kalendáře.

Pozorováním klientky v prostředí často dochází ke zjištění, že neumí hospodařit a má omezenou finanční gramotnost, což je také častým cílem individuálních plánů.

- 2) **sociální situaci klientky** – znamená zjistit její sociální vazby v původním prostředí, které by jí mohly pomoci a podpořit jí v její situaci nebo naopak rozpoznat ty, které jí mohou uškodit.
- 3) **zdravotní stav klienty a jejích dětí** – je pomocí klientce při vyhledávání vhodné lékařské péče pro ni i děti, např. praktický a dětský lékař, zubař, gynekolog atd.
- 4) **školní docházku dětí a jejich potřeby** – s klientkou jsou identifikovány potřeby dětí a to, zda jsou skutečně naplňovány. Často klientky potřebují posílit své rodičovské kompetence a jsou jim proto nabídnuty další služby, které jim pomohou situaci zvládnout. Ve spolupráci s dalšími organizacemi (OSPOD, škola, neziskové organizace) se řeší také výchovné problémy dětí (záškoláctví) atd.

Individuální plánování aktivizuje uživatelku k tomu, aby zlepšila svoji sociální situaci, vede ji k osobnostnímu růstu, k růstu sebevědomí, k podpoře v samostatnosti a nezávislosti na sociálních službách. Dále pomáhá uživatelce v řešení jejích aktuálních problémů.

Hodnocení cílů provádí sociální pracovník spolu s klientkou. Vyhodnotí plnění stanovených cílů. Každý dlouhodobý cíl je jednotlivě hodnocen v průběhu sociální služby. Sociální pracovník hodnotí spolupráci s uživatelkou, charakterizuje její osobnost, její pozitivní vlastnosti, potenciál, aktivitu při plnění úkolů, snahu zlepšit svoji situaci. Popíše překážky, které narušují spolupráci nebo jiné problémy, které se objevily při jednání s klientkou. Ukončení individuálního plánu se váže většinou k ukončení pobytu klientky z AD. Pokud odchází z AD plánovaně do dalšího azylového ubytování, lze na předchozí plán navázat, neboť je zřejmé, že nedošlo k naplnění zásadních cílů (např. samostatné bydlení). Spolupráce s klientkou však může pokračovat i po jejím odchodu do samostatného bydlení, nesestavuje se již individuální plán. Pokud je jednání při individuálním plánování ze strany uživatelky pouze formální, nebo účelové, popřípadě manipulativní, je možné individuální plánování ukončit. Neplní-li klientka povinnosti plynoucí z individuálního plánování, může být sociální služba ukončena. Sociální služba může být ukončena i v případě, jestliže naplněním cílů v individuálním plánování dojde k takové změně v sociální situaci klientky, že přestane být závislá na sociální službě.

5 Etika sociální práce

Etika²⁴ je nedílnou součástí sociální práce a také velmi diskutovanou oblastí v oboru. V následující kapitole se hodlám zabývat základními etickými hodnotami a principy uplatňovanými v oblasti sociální práce. Uvedu a porovnáám základní etické kodexy, tj. Etický kodex sociálních pracovníků ČR, Mezinárodní etický kodex – Deklarace etických principů sociální práce a Etický kodex pro pracovníky členských organizací Caritas Internationalis - organizace, která provozuje naši sociální službu.

Matoušek (2008, s. 55) definuje etiku sociální práce jako „*soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat.*“ Hovoří dále o tom, že tyto zásady bývají často kodifikovány do formalizovaných pravidel (standardů) schválených reprezentativními asociacemi, za účelem udržení žádoucího profesionálního chování a odpovědnosti sociálního pracovníka nejen vůči klientům, ale i kolegům, své profesi i celé společnosti.

Sociální pracovník se při výkonu své profese velmi často ocitá v situacích, kdy musí učinit rozhodnutí, které v něm vzbuzuje řadu dilemat²⁵ a problémů²⁶. Záleží také na osobnosti sociálního pracovníka, na jeho vnímání dané situace, jeho hodnotách a na kontextu prováděné práce. Etika vychází z přirozených lidských práv a z etiky náboženské obsažené v teorii přirozeného zákona. Zde bych chtěla zmínit sedm principů Felixe Biesteka (1957), které byly původně určeny pro práci s jednotlivci na základě pomoci: individualizace, vyjadřování pocitů, empatie, akceptace, nehodnotící postoj, sebeurčení, diskretnost. (Nečasová in Matoušek a kol., 2013) Jedná se tedy o způsob, jakým by sociální pracovník měl přistupovat ke klientovi. Butrymová později zařadila mezi základní hodnoty profese i ty, které klienta vidí v jeho sociálním prostoru: úcta – respekt, přesvědčení o jedinečnosti – vzájemnosti člověka a společnosti, víra v přirozené schopnosti člověka – schopnosti změny, růstu a sebezdokonalení. Clark potom definuje hodnoty jako pravidla pro tzv. dobrou praxi – respektování klienta, upřímnost, otevřenost, důvěryhodnost. Praxe je založená na vzdělanosti

²⁴ **etika** – z řeckého *éthos*- mrav, zvyk, obyčej, charakter, je teorií a vědou morálky, jejím cílem je vědomější odpovědné jednání (Nečasová in Matoušek a kol., 2013, s. 22)

²⁵ **etické dilema** – vzniká, pokud sociální pracovník stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů, přitom není jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější,

²⁶ **etický problém** – vznikají v situaci, kdy má sociální pracovník rozhodnout, ale samo rozhodnutí se mu přičí (Nečasová in Matoušek a kol., 2013, s. 24)

a dovednosti pracovníka, jeho pečlivosti a ochotě, užitečnosti, oprávněnosti (legitimitě), spolupráci a odpovědnosti, autoritě a vyváženosti. (Nečasová in Matoušek a kol., 2013)

Úlehla (1996, s. 133) říká, že „*do profesionální práce se ovšem promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem.*“ Je jasné, že jsme hluboce ovlivněni tím, jak smýšlíme o světě a ostatních lidech. Řešení etických problémů a dilemat má svůj původ ve střetu systémů hodnot, se kterými se v životě setkáváme, např. hodnoty osobní, společenské, legislativní, profesní, strategie organizace atd. (Etika a lidská práva v sociální práci, 2008)

Zmíněná pravidla a hodnoty spolu úzce souvisí a také právě na nich je naše profese založena. Jsou obsažena v etických kodexech sociální práce tvořících profesní základnu oboru.

5.1 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Byl vydán profesní organizací Společnost sociálních pracovníků v roce 1995. „*Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti.*“ Sociální pracovník musí respektovat ve vztahu s klientem určitá pravidla. K zásadám práce neodmyslitelně patří podpora klienta k vědomí o vlastní odpovědnosti, ochrana důstojnosti a lidských práv. Každý klient je celostní bytostí s právem na ochranu soukromí a důvěrnosti sdělení. Kodex upravuje také postupy při řešení etických problémů. Sociální pracovník je odpovědný také za své soustavné vzdělávání. Měl by se aktivně snažit o zvyšování prestiže své profese, spolupracovat s dalšími odborníky s respektem k jejich znalostem a dovednostem, které mu při výkonu praxe pomáhají.

5.2 Mezinárodní etický kodex – Deklarace etických principů sociální práce

Vznikl na světové konferenci o sociální práci ve Washingtonu sloučením dvou původních kodexů v roce 1992. Podle tohoto dokumentu je „*sociální práce založena na hodnotě nezávislosti*“, brání rovnoprávnost a solidaritu, usiluje o propojení lidí, podněcuje je a učí ovládat své životy. Sociální práce je protidiskriminační – je prováděna bez ohledu na věk, původ, zdravotní stav, sexuální orientaci, barvu pleti, sociální třídu, jazyk, politické a náboženské přesvědčení. Sociální pracovníci respektují práva lidských bytostí podle Charty lidských práv OSN, Konvenci práv dětí a Všeobecné deklaraci práv domorodých obyvatel. Respektují integritu klientů, diskretnost a profesionální tajemství. Sociální práce je založena na účasti klientů a spolupráci s minimálním nátlakem v praktickém provádění

sociální práce. Deklarace se staví proti násilí a zakládá osobní odpovědnost sociálních pracovníků. (Vrtišková, 2009)

5.3 Etický kodex pro pracovníky členských organizací Caritas Internationalis

Mimo obecná etická pravidla sociální práce a etický kodex sociálních pracovníků je samozřejmostí, že téměř každá organizace vykonávající sociální práci ustanoví svůj etický kodex. Charitní etický kodex má svoji neodmyslitelnou historickou tradici vycházející z poslání organizace, založenou na křesťanské morálce a lásce k bližnímu. Podle křesťanství je posláním člověka šířit dobrou vůli, zrcadlit Boží lásku, péči a milosrdenství vůči všemu stvoření svými činy a jednáním. (Nečasová in Matoušek a kol., 2013)

Kodex se také jako Etický kodex sociálních pracovníků ČR odvolává na další mezinárodní úmluvy a zákony. Je založen na hodnotách a principech, které shrnuje a tvoří tak jednotný etický rámec. Organizace se svým působením snaží aktivně šířit „*Kristův odkaz ve světě.*“ Podle papeže Františka z projevu k Radě zástupců Caritas Internationalis (17.5.2013) je „*Charita pohlazení, které církev dává svému lidu.*“ Etika vychází tedy přímo z náboženské filozofie, která hlásá lásku a přijetí bližního. V kodexu jsou uvedeny hodnoty, kterými jsou spravedlnost, společné dobro („bytí s druhými a pro druhé“), celostní lidský rozvoj (rozvoj všestranný a pro všechny), soucit (samaritánství, vnímavé srdce), přednostní zaměření na chudé a utlačované, respekt (k ostatním kulturám, tradicím, zvykům) a solidarity (spojení k jednotě). Principy, kterými se při své práci Charita ČR řídí jsou: partnerství, subsidiarita, zapojení se (aktivizace klientů do aktivit organizace), posílení (uvědomění si vlastního potenciálu), nezávislost, správa a odpovědnost, univerzalita, nestrannost a otevřenost vůči národům, ochrana (zvl. pozornost je věnována dětem dle Úmluvy), součinnost atd.

5.3.1 Kodex Charity Česká republika

Navazuje na obecný etický kodex organizace. Zmiňuje podporu komunitní práce ve svých farních společenstvích, které je přirozeným sociálním prostředím působení organizace. Charitní služba je založena na respektování, ochraně a rozvoji přirozených práv každého člověka a také na křesťanském pojetí etických hodnot. Společnými hodnotami jsou pravda, svoboda, spravedlnost a láska jako základ spirituality – dobrotivá a milosrdná láska k bližnímu. Kodex se věnuje osobnosti svých pracovníků, kteří mají být profesními odborníky, lidští, odpovědní, poctiví, dobří spolupracovníci s vlastním aktivním přístupem.

Zmiňuje také jejich práva a povinnosti, závazky a omezení. Zajímavé je, že kodex ukládá dodržování platných zákonů, ovšem nejsou-li v zásadním rozporu s etickými zásadami katolické církve (např. v otázkách umělých potratů nebo euthanasie).

Stávající etické kodexy mají i své kritiky. Jejich existenci však považují za přínosné už jenom proto, že uvádějí hodnoty a principy, které sociální pracovníky ovlivňují při práci s klienty, o nichž se snaží přemýšlet a reflektovat je. I když se Etický kodex sociálních pracovníků ČR přímo neodvolává na mezinárodní etický kodex (zmiňuje však mezinárodní úmluvy, Ústavu ČR a Listinu základních práv a svobod a další zákony), zakládá činnost sociální práce především na lidských právech a sociální spravedlnosti, právu na seberealizaci v souvislosti s principem *empowermentu*²⁷ a osvobozováním lidí v mezinárodním kodexu. Je zřejmé, že „*lidská práva jsou při řešení sociálních případů velmi často v sázce.*“ (Etika a lidská práva v sociální práci, 2008, s. 56-63)

²⁷ zplnomocnění, způsobilosti

6 Shrnutí teoretické části

První kapitola je věnována činnosti Charity České republiky v oblasti sociální práce, zde se snažím popsat záběr charitní práce pro bližší pochopení celé filozofie organizace provozující náš azylový dům pro matky s dětmi.

Ve druhé kapitole se zabývám významem pojmu azylu a uvádím funkce a služby poskytované v azylových domech a vyjmenovávám je podle účelu a cílové skupiny.

Třetí kapitola je zaměřena na rodinu osamělé matky, jakožto cílovou skupinu sociální práce v azylových domech. Popisuje nejzávažnější rizika osamocené rodičovství.

Čtvrtá kapitola se zaměřuje na metody sociální práce v azylovém domě, zejména na sociální práci se skupinou a komunitou.

Případové sociální práci je věnována kapitola pátá. Obsahuje krátký exkurz do historie metody. Dále rozpracovává problematiku případové sociální práce přímo v azylovém domě pro matky s dětmi a zaměřuje se na metodu individuálního plánování sociální služby a sociální práci v průběhu sociální služby.

Kapitola šestá se zabývá etikou sociální práce. Uvádí základní etická pravidla, hodnoty a principy, na kterých je sociální práce vystavěna. Uvádí a srovnává základní etické kodexy důležité pro výkon sociální práce, představuje etický kodex Charity.

7 Metodická část

7.1 Formulace hlavního cíle a dílčích cílů výzkumu

Hlavním cílem této práce je zjistit, zda došlo ke zlepšení jejich celkové sociální situace klientek sociální služby azylového domu - co se změnilo během jejich pobytu v azylovém domě (sociální službě). Dílčími cíly je zjistit, z jakého důvodu žádaly o poskytnutí sociální služby (vstup) a s čím odcházejí (výstup) ze sociální služby. To znamená výzkumem také odvodit, jaké jsou nejčastější potřeby klientek sociální služby. Dílčím cílem práce je také zjistit, zda je sociální služba poskytována v souladu s etickou sociální práce a zajímá mě, jak klientky vnímají přístup pracovníků organizace.

DC 1. Zjistit očekávání klientek při vstupu do sociální služby azylového domu pro matky s dětmi?

TO 1 Z jakého důvodu jste žádala o poskytnutí sociální služby azylového domu?

TO 2 Využila jste někdy v minulosti této sociální služby?

TO 3 Kdo Vám doporučil využít tuto sociální službu?

TO 4 Co konkrétně jste tehdy očekávala od sociální služby azylového domu, s čím Vám měl pomoci?

TO 5 Co Vás motivovalo k rozhodnutí využít tuto službu?

DC 2. Zjistit, jaké konkrétní dlouhodobé cíle, které si klientka vymezila v individuálním plánu, se jí podařilo v průběhu poskytování sociální služby.

TO 6 Jaké dlouhodobé cíle jste si vymezila ve svém individuálním plánu?

TO 7 Které z nich se Vám podařilo naplnit?

TO 8 Co Vám pomáhalo k jejich dosažení nejefektivněji?

TO 9 Které z nich se Vám nepodařilo naplnit a z jakého důvodu?

TO 10 Jak hodnotíte spolupráci se sociálním a klíčovým pracovníkem v individuálním plánování?

DC 3. Zjistit, zda se v průběhu případové práce vznikl etický problém nebo etické dilema, které zachytil klient a sociální pracovník.

TO 11 Zaznamenala jste v průběhu poskytování sociální služby (během pobytu v azylovém domě) nějaké jednání, omezování, které vnímáte jako porušení svých práv?

TO 12 Obsahuje Ubytovací řád azylového domu nějaká ustanovení, která podle Vašeho názoru, omezují nebo porušují Vaše práva?

TO 13 Pokud Ubytovací řád taková ustanovení obsahuje, která konkrétně to jsou?

7.2 Zvolená strategie pro výzkum

Kvantitativní výzkum poskytuje přesná, numerická data, výsledky jsou relativně nezávislé na výzkumníkovi. Tento výzkum je vhodný při zkoumání velkých skupin. Předpokládá, že lidské chování je svým způsobem měřitelné i předvídatelné. Nese však omezený rozsah informací o velkém množství jedinců. Je vysoce reliabilní, avšak s poměrně nízkou validitou. Logika výzkumu je deduktivní – na počátku je problém (teorie, sociální realita), ze kterého je vytvořena hypotéza. Následně se provede operacionalizace - co je potřebné zjistit. Dalším krokem je provedení pozorování, měření, sběr dat pomocí testů, dotazníků, ověření platnosti hypotéz a následně výsledky výzkumu jsou vztaheny zpět k teorii. Sebranými daty je hypotéza testována a ověřena nebo zamítnuta. (Disman, 2007)

Kvalitativní výzkum naopak objasňuje, jak lidé chápou určité situace v daném čas, proč jednají zrovna takto, objasňuje pohnutky organizace jejich běžných aktivit atd. Výzkumník potom sbírá data a následně podrobně popisuje, co zaznamenal. (Hendl, 2005) „*Cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz, nového porozumění, vytváření teorie*“. (Disman, 2007, s. 286) Dle Dismana kvalitativní výzkum používá induktivní logiku. Proces výzkumu začíná sběrem dat a pozorováním. Úkolem výzkumníka je odhalit pravidelnosti obsažené v těchto datech a následná formulace závěru, kdy je možné dojít k hypotéze nebo nové teorii. Standardizace v kvalitativním výzkumu je sice slabá a výzkum nese nízkou reliabilitu, oproti tomu samotný výzkum není omezený (ve srovnání s kvantitativním výzkumem) a může mít naopak vysokou validitu, neboť kvalitativním výzkumem získáváme velké množství informací od malého počtu osob a výběr těchto dat provádí respondent sám. Důležitá je respondentova znalost, zkušenosti, jeho postoje a pocity, tedy subjektivní vnímání problému. (Disman, 2007)

Vzhledem k tématu práce a hlavnímu cíli, kdy chci proniknout hlouběji do problematiky případové práce azylového domu, zvolila jsem jako výzkumnou strategii kvalitativní výzkum

– „*kvalitativní výzkum nám pomáhá rozumět sledované realitě.*“ (Disman, 2007, s. 291) Tedy výzkumem rozkrýt, jak lidé vnímají a prožívají sociální realitu. Každý může být expert v sociální realitě, avšak „*v subjektivním prostoru, ve kterém jedinec pro sebe interpretuje sociální realitu a podle této interpretace také jedná, můžeme být naprostými laiky. Nej kvalifikovanějším odborníkem pro tento prostor je jednotlivec sám.*“ (Disman, 2007, s. 293)

Podle Hendla (2005) je v kvalitativním výběru důležitý výběr vhodných informantů, kteří disponují potřebnými informacemi tak, aby bylo možné odpovědět na výzkumnou otázku a získat co nejvěrnější popis sledovaného jevu. Kvalitativní výběry obvykle pracují s malým počtem jedinců, ale s velkým objemem dat pocházejících z několika zdrojů (terénní poznámky, nejrůznější dokumenty nebo rozhovory). Počet zkoumaných jedinců není vymezen, ale je dán nutností pro danou otázku získat dostatek informací.

Hendl (2005) rozlišuje několik typů rozhovorů: rozhovor strukturovaný, neformální, narativní, fenomenologický, skupinová diskuze či skupinové interview a vyprávění a rozhovor pomocí návodu. Návod k rozhovoru obsahuje seznam otázek, které je nutno v rozhovoru informantovi položit. Tazatel potom může otázky pokládat v libovolném pořadí a také je doplnit dalšími, podle dané situace. Pro účely této práce jsem zvolila rozhovor pomocí návodu. Dalšími užitými metodami budou participativní (přímé, zúčastněné) pozorování a studium dokumentů přímo na pracovišti azylového domu. Tímto chci vytvořit komplexní pohled na problematiku, která je nestandardní, laikovi často zkeslená.

Ke svému výzkumu jsem si vybrala konkrétní azylový dům pro matky s dětmi. Jedná se o poměrně velké zařízení s maximálním počtem 20 uživatelů služby. Jde přímo o mé pracoviště, kde druhým rokem působím jako sociální pracovnice. Prostředí sociální služby mi je tedy celkem dobře známo.

7.3 Operacionalizace a transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Dílčí cíle:	Tazatelské otázky:
<p>DC 1. Zjistit očekávání klientek při vstupu do sociální služby azylového domu pro matky s dětmi?</p>	<p>TO 1 Z jakého důvodu jste žádala o poskytnutí sociální služby azylového domu?</p> <p>TO 2 Využila jste někdy v minulosti této sociální služby?</p> <p>TO 3 Kdo Vám doporučil využít tuto sociální službu?</p> <p>TO 4 Co konkrétně jste tehdy očekávala od sociální služby azylového domu, s čím Vám měl pomoci?</p> <p>TO 5 Co Vás motivovalo k rozhodnutí využít tuto službu?</p>
<p>DC 2. Zjistit, jaké konkrétní dlouhodobé cíle, které si klientka vymezila v individuálním plánu, se jí podařilo v průběhu poskytování sociální služby.</p>	<p>TO 6 Jaké dlouhodobé cíle jste si vymezila ve svém individuálním plánu?</p> <p>TO 7 Které z nich se Vám podařilo naplnit?</p> <p>TO 8 Co Vám pomáhalo k jejich dosažení nejefektivněji?</p> <p>TO 9 Které z nich se Vám nepodařilo naplnit a z jakého důvodu?</p> <p>TO 10 Jak hodnotíte spolupráci se sociálním a klíčovým pracovníkem v individuálním plánování?</p>
<p>DC 3. Zjistit, zda se v průběhu případové</p>	<p>TO 11 Zaznamenala jste v průběhu</p>

<p>práce vznikl etický problém nebo etické dilema, které zachytil klient a sociální pracovník.</p>	<p>poskytování sociální služby (během pobytu v azylovém domě) nějaké jednání, omezování, které vnímáte jako porušení svých práv?</p> <p>TO 12 Obsahuje Ubytovací řád azylového domu nějaká ustanovení, která podle Vašeho názoru, omezují nebo porušují Vaše práva?</p> <p>TO 13 Pokud Ubytovací řád taková ustanovení obsahuje, která konkrétně to jsou?</p> <p>TO 14 Zda a jaké konkrétní etické dilema nebo etický problém jsem řešila z pozice sociálního pracovníka v daném případě informantek 1 – 4?</p> <p>TO 15 Zjistit, zda z mého pohledu sociálního pracovníka disponují respondentky nějakým handicapem²⁸, který je může společensky stigmatizovat?</p>
--	---

7.4 Volba výzkumného souboru

Výběrovým souborem pro výzkumnou část bakalářské práce byly klientky Azylového domu Gloria pro matky s dětmi. Kritériem výběru informantek byla doba jejich pobytu v azylovém domě v délce alespoň 10 měsíců (maximální doba poskytování sociální služby je zpravidla 1 rok) a kterým bude pobyt končit v únoru 2016. Tento časový úsek považuji za dostatečně dlouhý pro sběr dat a následný výzkum. Mám také za to, že v uvedeném časovém období je možné, aby klientky dosáhly konkrétních změn ve svém životě - dosáhly alespoň některých cílů v individuálním plánování, které se odrazily v jejich celkové sociální situaci.

²⁸ za handicap zde považuji něco, co z mého pohledu může klientky znevýhodňovat (etnicita, nemoc v rodině, cizinci, početnost rodiny v konkrétních případech respondentek)

V listopadu 2015 jsem oslovila čtyři ženy různého věku, vzdělání, etnicity, s různým počtem dětí. Každá z nich řeší nějaký specifický problém, prošla řadou nepříznivých životních situací, avšak jediné pojítka mezi nimi je pouze synchronní pobyt v azylovém domě. Informantky, které se zúčastnily výzkumu, jsem zaznamenala do následující tabulky.

Tabulka č. 1 Informantky:

Informantka	
I 1	Marie
I 2	Běla
I 3	Lada
I 4	Olga

Rozhovory jsem provedla přímo na pracovišti během měsíce února 2016. Informantky byly předem seznámeny s využitím získaných informací a budou použity pouze pro potřeby této práce. V úvodu rozhovoru jsem je také seznámila s hlavním cílem výzkumu a podala jsem obecné informace o struktuře otázek.

Informantky souhlasily s tím, aby rozhovor byl nahráván na diktafon – nebyl rušen zápisy odpovědí. Konkrétní otázky však účastníci výzkumu předem neznali. Celkem proběhly 4 rozhovory. Pro zachování anonymity jsou v prepisech rozhovorů užitá změněná křestní jména informantek. Nebudou sbírány žádné osobní údaje a další údaje, které by vedly k identifikaci informantky.

Byl použit dle Hendla (2005) návod k rozhovoru, kdy jsem měla osnovu konkrétních otázek, avšak tyto otázky byly dovysvětlovány nebo formulovány dle konkrétní situace v průběhu rozhovoru.

Vzhledem k tomu, že byly rozhovory nahrávány, vždy jsem představila své jméno, datum a jméno respondentky, s níž rozhovor probíhal. Otázky jsem kladla tak, jak jsou uvedeny v pořadí v transformační tabulce. Pokud informantka některé z otázek neporozuměla, doplnila jsem informace a upřesnila, na co se otázka zaměřuje. Rozhovory probíhaly samostatně, každý z rozhovorů trval přibližně 40 minut.

Další užité metody: participativní (zúčastněné) pozorování – vzhledem k tomu, že jsem výzkum prováděla přímo na svém pracovišti, měla jsem možnost dlouhodobě sledovat aktivity ve zkoumaném prostředí. Participace na životě zkoumaného prostředí slouží k porozumění, pochopení situace, „výzkumník se ponoří do života lidí.“ (Disman, 2007, s. 305) Postřehy, pocity i reflexe událostí jsem zaznamenávala do svých poznámek.

Studium dokumentů – zahrnuje studium dokumentace spojené s poskytováním služby – tj. individuální plány, smlouvy, dodatky ke smlouvám, žádosti a potvrzení a ostatní spisová dokumentace vedená o klientovi, ale zároveň i osobní (soukromé) dokumenty klientů, jako jsou třeba i fotografie, dopisy, deníky - subjektivně líčící jejich „*life history*“. (Disman, 2007, s. 309)

7.5 Způsob analýzy získaných údajů

Disman (2007, s. 287) uvádí, že „*V kvalitativním výzkumu se snažíme sebrat „všechna data“ a nalézt struktury, pravidelnosti, které v nich existují.*“

Jako techniku sběru dat jsem zvolila rozhovor s návodem, který mi umožnil doptávat se a přizpůsobovat otázky dané situaci. Při rozhovoru jsem se snažila nijak neovlivňovat názory informantů a nerušit rozhovor zbytečnými vstupy. Vyjma situací, kdy jsem se doptávala z důvodu co nejpřesnějšího porozumění odpovědi. Určité otázky byly u některých informantek přeformulovány pro lepší pochopení (např. otázky DC 3 – etika sociální práce).

Rozhovory s informantkami probíhaly přímo v azylovém domě ve společenské místnosti stranou od technického zázemí i bytů ostatních klientek. Rozhovory byly zaznamenány na diktafon a následně přepsány do počítače z důvodu co nejlepší analýzy interpretace zachycených dat. Byly pouze vynechány pasáže, které odbíhaly od tématu a neměly s cílem práce nic společného. Podle Hendla (2005) je převod mluveného slova do písemné podoby (transkripce) velmi časově náročná, avšak pro vyhodnocení velmi důležitá. Přepsané rozhovory jsem pročetla s cílem zaměřit se na důležité aspekty, vztahující se k výzkumu. Poté nastala fáze analyzování těchto dat, které jsem uskutečňovala podle principů zakotvené teorie pomocí otevřeného kódování a následně také pomocí axiálního kódování. Straus a Corbinová je popisují jako „*část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů.*“ (Strauss, A., Corbinová, J., 1999, s. 42 – 43) Podle autorů se jedná o proces rozebírání, prozkoumávání, porovnávání, konceptualizace a kategorizace zjištěných údajů. Při studiu přepsaných rozhovorů, jejich různě obsáhlých celků, vět, slovních spojení jsem přiřazovala kódy, a ty, které příslušely stejnému jevu, jsem seskupila poté do

kategorií, které jsem doplnila úryvky z rozhovorů, které je nejvíce vystihují. Za pomoci indukce jsem názory od jednotlivých informantů směřovala k obecným poznatkům. Samotný výzkum je pak založen na komparaci informací od jednotlivých respondentek.

Ráda bych také popsala specifikum dílčího cíle 3, kterým si kladu na úkol zjistit dodržování etiky v sociální práci našeho azylového domu. První sadou otázek se doptávám respondentek na jejich vlastní zkušenosti s respektem k etickým zásadám v průběhu poskytování sociální služby v azylovém domě. Ve druhé části potom sama reflektuji zkušenosti z vlastní praxe – zda jsem v případové práci řešila nějaký etický problém nebo etické dilema.

7.6 Rizika výzkumné strategie

Hendl (2005) uvádí, že hlavním úkolem v kvalitativním výzkumu je objasnit, jak lidé v daném prostředí vnímají své každodenní aktivity, jak se dobírají pochopení toho, co se kolem nich děje, proč jednájí určitým způsobem a jak organizují své každodenní aktivity. Kvalitativní výzkumnou strategii jsem zvolila zcela záměrně, a to s přihlédnutím k hlavnímu cíli práce i k ostatním aspektům výzkumu. Jak již bylo uvedeno, v kvalitativním výzkumu se nelze vyhnout subjektivním prvkům. Tyto podmínky jsem měla ztíženy tím, že pracuji jako sociální pracovnice přímo v azylovém domě, kde žijí klientky - informantky výzkumu práce. Snažila jsem se tedy o to, aby výsledky nebyly ovlivněny tím, jak situaci vnímám já osobně. Negativem tohoto výzkumu vnímám také malý počet informantů z jednoho místa, ačkoliv nepředpokládám, že by klientky jiných azylových domů pro matky s dětmi řešily obecně diametrálně rozdílné problémy. Získané informace jsou tedy zobecnitelné i do prostředí jiných azylových domů. Odlišné mohou být však pohnutky a motivace klientek ke zlepšování sociální situace, neboť se jedná o naprosto individuální pohnutky vyplývající z osobnosti klientky, k postoji k životu, k řešení problémů, ale i ze schopností a dovedností, samotné resilienci člověka obstát v nepříznivé situaci. Samozřejmě, že klientky řeší celou škálu problémů, domnívám se však, že ty základní zůstávají podobné, neboť vyplývají z účelu a cíle sociální služby, kterou se rozhodly využít ve své situaci a která by měla pomáhat při její řešení.

8 Analýza a interpretace údajů

DC 1. Zjistit očekávání klientek při vstupu do sociální služby azylového domu pro matky s dětmi?

Dílčí cíl č. 1 má za úkol zjistit, za jakým účelem a s jakým očekáváním vstupovaly klientky do azylového domu jako sociální služby. Zkoumá také nejčastější důvody žádosti o poskytnutí sociální služby, co klientky motivovalo k rozhodnutí využít této služby, jak se klientky o existenci takové služby dozvěděly a zda již této služby někdy v minulosti využívaly.

TO 1 Z jakého důvodu jste žádala o poskytnutí sociální služby azylového domu?

TO 2 Využila jste někdy v minulosti této sociální služby?

TO 3 Kdo Vám doporučil využít tuto sociální službu?

TO 4 Co konkrétně jste tehdy očekávala od sociální služby azylového domu, s čím Vám měl pomoci?

TO 5 Co Vás motivovalo k rozhodnutí využít tuto službu?

Rozborem podaných žádostí klientek, zápisů z pravidelných konzultací, studiím individuálních plánů a ze samotných rozhovorů s klientkami je zřejmé, že nejčastějším důvodem pro jejich rozhodnutí využít sociální služby azylového domu **byla akutní potřeba útočiště z důvodu ztráty bydlení**. I 4 např. uvádí, že „...po rozvodu a prodeji domu jsme bydleli s Honzíkem v pronajatém bytě, ale ten jsem nakonec nemohla zaplatit. Potom jsme několik měsíců využívali laskavosti přátel, kteří nás nechali bydlet u sebe. Když Honzík začal mít problémy ve škole, kam chodil, řekla jsem si, že už dost, raději se vrátíme do Prahy, kde lépe najdeme vhodnou školu, měla jsem pocit, že to už nejde dál.“ Někdy situace došla až tak daleko, že klientka přišla o ubytování, nemohla se postarat o děti a ty jí byly odebrány. Jak uvádí I 3 „... přišla jsem o bydlení, skončila na ulici. Děti mi vzali, na všechno jsem se vykašlala, zpočátku jsem za nimi chodila, potom už ani to ne, až časem, bylo to hrozný.“ Podobně popisuje začátek svého příběhu Marie: „táta nejstarší dcery, u kterýho jsme bydleli, mi zde dne na den řekl, že tady u něho už bydlet nemůžeme, protože s tím nesouhlasí majitel bytu. Když neodejdu, vyhodí i jeho, tak ať se odstěhuju já s dětma. Neměli jsme kam jít, máma je prakticky bezdomovec, ostatní rodina nějak nepomohla.“

Vyplývá dále ze zjištěného, že I 1 až I 3 **již v minulosti azylového ubytování využily**. Většinou se jednalo o dočasný (sedmidenní) pobyt krizové pomoci azylového domu, odkud potom přešly do běžného azylového domu pro matky s dětmi. Takového pobytu využívají většinou oběti domácího násilí nebo klienti s okamžitou potřebou ubytování, avšak z kapacitních důvodů tato služba není dostupná pro všechny žadatele. Jak vypovídá I 2: *„psychicky jsem se zhroutila a byla jsem hospitalizována v léčebně. Děti zůstaly doma s otcem, ale ten se nestaral, tak mu je vzaly. Když mě pustili, začala jsem situaci řešit, přešla sem s nejmladší dcerou na krizák, kde mi pomohli sehnat azylový dům a děti mi později vrátili.“*

Klientky, které již před využitím služby v našem azylovém domě využívaly tuto službu, uvádějí, že se o možnosti azylového ubytování **dozvěděly od pracovníků krizového centra a ve spolupráci s OSPOD** potom vyhledávaly vhodný azylový dům, většinou jich oslovily více, aby se co nejrychleji mohly odstěhovat. Respondentka I 4 si sama vyhledala službu na internetu, do této doby o její existenci nevěděla.

Dotazované klientky shodně uvádějí, že primárně od služby očekávaly **ubytování a psychickou podporu po prodělané zátěži**. I 2 říká, že *„byla jsem ve špatném psychickém stavu, potřebovala jsem podporu, nikdo z rodiny mi v té době nepomohl, nerozuměla jsem si s příbuznými a navíc byli daleko. Taky sem nebyla několik měsíců s dětmi, byly v dětském domově a měla sem strach, jak k nim zase najdu cestu. Samostatný bydlení sem ani nehledala, chtěla jsem někam do komunity, mezi lidi, někam, kde mi pomůžou, když budu potřebovat.“* Všechny dotazované informantky využívaly pro zlepšení a stabilizaci svého psychického stavu program „Podpory rodičovských kompetencí RODINA“, který s podporou MPSV běží již čtvrtým rokem v našem zařízení. Jedná se o soubor terapeutických aktivit pro klientky a pro posílení jejich vztahů s dětmi - videotrénink interakcí, socioterapeutické skupiny a skupinové i individuální konzultace s rodinným poradcem. Klientky zároveň mohou využívat psychoterapeutickou pomoc Projektu Magdala přímo v budově zařízení.

Motivací klientek k využití sociální služby bylo zlepšení a stabilizace jejich sociální situace. Informantky 2 a 3 bojovaly o navrácení dětí, které jim byly odebrány, informantky 1 a 4 měly také strach o své děti, že bez odpovídajícího bydlení by o ně mohly přijít. Lze tedy interpretovat zjištěné tak, že **hlavní motivací pro klientky byla starost o své děti a vytvoření vhodného zázemí pro ně**.

DC 2. Zjistit, jaké konkrétní dlouhodobé cíle, které si klientka vymezila v individuálním plánu, se jí podařilo v průběhu poskytování sociální služby.

Tímto dílčím cílem si kladu za úkol zjistit, jaké konkrétní cíle v individuálním plánu si klientka vymezila. Dále chci popsat ty, které se jí podařily uskutečnit a které naopak nepodařily. Zkoumám jejich motivaci k uskutečňování těchto cílů. Zajímá mě také hodnocení spolupráce s pracovníky azylového domu, kteří se podílí na individuálním plánování.

TO 6 Jaké dlouhodobé cíle jste si vymezila ve svém individuálním plánu?

TO 7 Které z nich se Vám podařilo naplnit?

TO 8 Co Vám pomáhalo k jejich dosažení nejefektivněji?

TO 9 Které z nich se Vám nepodařilo naplnit a z jakého důvodu?

TO 10 Jak hodnotíte spolupráci se sociálním a klíčovým pracovníkem v individuálním plánování?

Studiem individuálních plánů a rozhovory s informantkami zjišťuji, že mezi nejčastější cíle patří pomoc při **hledání samostatného návazného bydlení**. S klientkou jsou vždy probrány různé možnosti, jak je možno bydlení získat. Jedná se o žádosti o sociální bydlení, situaci v této oblasti je velmi komplikovaná, bytů je málo a podmínky pro jejich získání jsou často nedosažitelné. V případě pronájmu soukromého bytu je situace zase komplikovaná s ohledem na výši nájemného, která neodpovídá finančním možnostem klientek. Vlastníci také požadují složení kauce a úhradu nájemného předem. Je proto vhodné klientky motivovat ke spolupráci s úřadem práce, který vyplácí příspěvek a doplatek na bydlení a také zmapovat další zdroje pomoci v této oblasti – např. nadační příspěvky nestátních organizací na bydlení a vybavení bytu. Velkým pozitivem zřizovatele našeho azylového domu, tj. Arcidiecézní charity Praha, je, že organizace provozuje návazné sociální bydlení pro matky s dětmi. Mnoho klientek proto využívá této možnosti a po ukončení pobytu v sociální službě odchází do tohoto sociálního bydlení. Teprve po selhání všech možností klientku podporujeme k tomu, aby si podala žádosti o ubytování v jiných azylových domech jako jistotu, že má kam odejít. Z výzkumu vyplývá, že I 2 – I 4 odešly do samostatného bytu., I 2 do sociálního bytu ADCH Praha, I 3 do sociálního bytu městské části a I 4 do soukromého bytu. Informantka 1 podala žádost do jiného azylového domu a žádost o sociální byt, která nebyla dosud vyřízena. „ *Jsem moc zklamaná, ale nedá se nic dělat. Tam, kde jsem trvale hlášena, prostě žádný sociální byty*

nemají, na magistrátu jsem žádost podala, ale řekli mi, že nedostahuju měsíčního příjmu, dávky se tam nepočítají,“ říká I 1.

V případě tohoto cíle v individuálním plánu lze říci, že byl tedy téměř naplněn. Informantky uváděly, že účinnou pomocí v případě bydlení jsou žádosti o nadační příspěvky různých organizací na úhradu kauce a nájemného, I 1, I 2 a I 4 taková organizace přispěla. I 4 popisuje, že *„peníze použila na zaplacení kauce a téměř dvou nájmu, podařilo se mi byt najít za slušný nájem, ještě kousek od školy.“*

Dalším cílem klientek je **pomoc při hledání zaměstnání nebo rekvalifikace**. Z vedené spisové dokumentace o klientkách vyplývá, že I 2 a I 4 dosáhly středoškolského odborného vzdělání, I 1 a I 3 mají vzdělání základní. Jejich problémem je tedy nekvalifikovanost, což jim značně snižuje uplatnění na trhu práce. Velkým problémem je také péče o děti. Jako samoživitelky nejsou dostatečně flexibilní a nemohou se tedy přizpůsobit požadavkům zaměstnavatele. I 3 říká: *„po základce jsem začala chodit na učiliště, obor mě bavil, ale musela jsem odejít a žít se sama, pak sem otěhotněla. Byla jsem se ptát na pracáku na nějaký rekvalifikační kurz, ale je to drahý a pracák vám přispěje jenom část. Na to nemám peníze, to je jasný.“* Situace odpovídá tomu, co popisují v teoretické části v kapitole 3.3.1 o ekonomické nejistotě osamocených rodičů. Z výzkumu vyplývá, že všechny dotazované informantky jsou znevýhodněny na trhu práce právě svým statutem osamocené rodiče s malými dětmi (I 1, I 2, I 3), velkým počtem dětí (I 2, I 3) nebo s dítětem se specifickými potřebami (I 4). Hledání vhodného zaměstnání s nízkou kvalifikací je obtížné. Informantky I 1 a I 2 začaly v době pobytu v azylovém domě studovat. I 1 sděluje, *„jsem strašně ráda, že jste mě v tom podporovali, abych se na tu školu přihlásila, zvedlo mi to taky sebevědomí, že něco budu umět a ještě mě to baví. Ráda bych si našla práci, až malý půjde do školky, teď mám menší strach, že to nezvládnou.“* V době odchodu informantek ze sociální služby našla stálé zaměstnání pouze jedna z nich, I 4. Ostatní z výše uvedených důvodů dosud práci nenašly a jsou tedy odkázány na dávky hmotné nouze a státní sociální podpory.

Výzkumem vyplývá, že velkým problémem klientek bývá jejich **nedostatečná finanční gramotnost a zadluženost**. Pozorováním a přímou péčí o klientky docházíme často ke zjištění, že klientka neumí hospodařit s peněžními prostředky, např. často dochází k tomu, že žádá o potravinovou pomoc, nehradí poplatek za ubytování, nezbývá jí na výbavu dětí do školy, obědy atd. V takovém případě je klientce nabídnuta pomoc s vypracováním finančního plánu hospodaření. Jedná se o přehled příjmů a výdajů, většinou pouze z dávek hmotné nouze

a státní sociální podpory. Klientka je vedena k vytváření finančních rezerv na mimořádné výdaje (výbava dětí na začátku školního roku, nemoc atd.), které si ukládá do úschovy a vede si o nich přehled. Spolu s klíčovým pracovníkem také projdou denní náklady na stravu a vypracují jídelníček, nákupní seznam apod., popřípadě se klientka učí připravovat hospodárně stravu a vařit. Dalším problémem jsou dluhy, často z dávné minulosti, dorůstající do astronomických čísel. Všechny dotazované informantky jsou zadlužené, své dluhy se snaží, přes obtíže, řešit: „*Mám dluhy z patnácti, dlužím dopravním podnikům asi 30 tisíc, ani nevím. Žádala jsem o zastavení exekuce, že jsem na mateřský, ale nic*“ říká I 1. I 4 uvádí, že „*svoje dluhy zvládám, mám kreditní kartu, pokud dojde k nějaké události, vezmu si z ní peníze, potom je tam zase dávám zpět. Byla jsem v bance a dohodla se na individuálních splátkách, dlužím teď cca 50 tisíc korun, ale splácím každý měsíc pravidelně a dohodnutou částku.*“ Z participativního pozorování vyplývá, že dotazované klientky během pobytu neměly závažnější problémy (subjektivně zaviněné, např. opožděnou výplatou dávek atd.) s běžným hospodařením. Všechny informantky však s podporou pracovníků začaly řešit své dluhy – kontaktovaly věřitele, požádaly o splátkové kalendáře, výpis z registru dlužníků a dohodly se na pravidelných splátkách.

Jedním z úkolů tohoto cíle bývá také **uplatnění nároku na výživné pro nezletilé děti a řešení neplnění vyživovací povinnosti povinných**. Klientka je vedena k sepsání a podání návrhu na úpravu rodičovské odpovědnosti podle Občanského zákona č. 89/2012 Sb., a také k podání trestního oznámení na neplnění vyživovací povinnosti k dětem. Z dokumentace a záznamů z konzultací vyplývá, že s uplatněním nároku na výživné pro děti mají problémy všechny informantky. I 1 popisuje, že „*pravidelně dostávám výživný jenom na nejstarší dceru, na kluky jejich tátové nic nedávají. Podala jsem trestní oznámení, jenom na Péťu mi jeho táta dluží 150 tisíc, výživný vlastně nikdy nezaplatil.*“ I 4 uvádí, že „*Honzík má vzhledem k postižení velké potřeby, ale jeho táta není schopen hradit vyšší výživné, je vážně nemocný, nemůžu po něm víc chtít.*“

V neposlední řadě zjišťuji, že jedním z cílů klientek je **pomoc při psychické stabilizaci a upevnění jejich rodičovských kompetencí**. Informantky 1 – 4 využívaly během pobytu psychoterapeutické pomoci odborníka, podporu a pomoc personálu a zapojily se do Projektu RODINA během pobytu. Informantky 1 – 3 shodně v rozhovoru uvádějí, že do Projektu chtějí být zapojeny i nadále, tj. po odchodu z azylového domu, z důvodu potřeby kontinuální psychické podpory.

Informace o spolupráci s klíčovým a sociální pracovníkem jsou čerpány přímo z rozhovorů s informantkami. Shodně uvádí, že stanovené cíle v individuálním plánu považují za stanovené dle vlastních potřeb, spolupráci hodnotí kladně. I 3 říká: *„za tu dobu, co jsem tady byla, se toho hodně změnilo. Mám strach, že to bez vás nezvládnou, vždycky jsem měla podporu, když jsem si nevěděla rady, měla jsem kam zajít, koho poprosit o pomoc.“* Informantka 4 popisuje *„bylo dobré znát na to, co bych chtěla, také názor někoho jiného, trochu usměrnit, postrčit, probrat to, jestli jdu správnou cestou.“* Informantky se dále shodují na **kladném hodnocení celkové spolupráce**, oceňují přístup pracovníků a poukazují na jejich trpělivost, lidskost a chápavý přístup.

DC 3. Zjistit, zda se v průběhu případové práce vznikl etický problém nebo etické dilema, které zachytil klient a sociální pracovník.

Tímto dílčím cílem chci zjistit, zda během případové práce zaznamenala klientka nějaký problém nebo jednání, které vnímala jako porušení svých práv (osobních, lidských). Zároveň reflektuji u každého případu informantky zkušenost z vlastní praxe případové práce a popisuji etický problém, který jsem v případě dané informatiky – klientky řešila.

První sadou otázek se doptávám informantek na jejich vlastní zkušenosti s respektem pracovníků k etickým zásadám v průběhu poskytování sociální služby v azylovém domě. Ve druhé části potom sama reflektuji zkušenosti z vlastní praxe – zda jsem v případové práci řešila nějaký etický problém nebo etické dilema.

TO 11 Zaznamenala jste v průběhu poskytování sociální služby (během pobytu v azylovém domě) nějaké jednání, omezování, které vnímáte jako porušení svých práv?

TO 12 Obsahuje Ubytovací řád azylového domu nějaká ustanovení, která podle Vašeho názoru, omezují nebo porušují Vaše práva?

TO 13 Pokud Ubytovací řád taková ustanovení obsahuje, která konkrétně to jsou?

TO 14 Zda a jaké konkrétní etické dilema nebo etický problém jsem řešila z pozice sociálního pracovníka v daném případě informantek 1 – 4?

TO 15 Zjistit, zda z mého pohledu sociálního pracovníka disponují respondentky nějakým handicapem²⁹, který je může společensky stigmatizovat?

²⁹ za handicap zde považuji něco, co z mého pohledu může klientky znevýhodňovat ze strany společnosti (etnicita, nemoc v rodině, cizinci, početnost rodiny v konkrétních případech respondentek)

V první části výzkumu dílčího cíle č. 3 pracuji se skupinou klientek – informantek I 1 až I 4, kterým jsem v rozhovoru pokládala tazatelské otázky TO 1 až TO 3. Dále jsem vycházela ze záznamů z konzultací s klientkami, které jsou v průběhu sociální služby a spolupráce v individuálním plánování vedeny a také z denních a nočních záznamů pracovníků v přímé péči, které jsou vedeny v elektronické podobě. Stavím také na osobní zkušenosti s klientkami, na zúčastněném pozorování v situacích, které nebyly zaznamenány písemnou formou, pouze v rámci mých vlastních výzkumných poznámek v průběhu výzkumu.

Dodržování etických zásad, principů a hodnot v sociální práci z pohledu klientek v průběhu poskytování sociální služby.

Tazatelkám bylo při položení otázky vysvětleno a ověřeno, zda chápou otázku správně, zda rozumí významu etiky sociální práce, co obsahuje a čeho se týká.

Tazatelky shodně uváděly, že se s žádným vážným jednáním v přímé péči, tj. od pracovníků v sociálních službách nebo sociálních pracovníků azylového domu, ale i ostatního personálu, nesetkaly a ani si na žádné také nevzpomínají. V životě klientek v azylovém domě dochází k občasným neshodám, vyplývajícím ze společného soužití i v průběhu poskytování sociální služby. Obzvláště v případech, kdy je pracovníky od klientek vyžadováno dodržování Ubytovacího řádu azylového. K řešení konfliktních situací mezi klientkami, ale právě při neshodách s pracovníky azylového domu slouží pravidelná každotýdenní setkání, tzv. komunita. Jedná se o skupinu, které je řízena sociálním pracovníkem a účastnit se jí mohou pouze klientky azylového domu, nikdo jiný. Je prostorem, kde se problémové situace řeší. I 3 uvádí, že *„vždycky, když byl nějaký problém nebo událost, když sem třeba měla problém s paní Katkou, tak sem to přednesla na komunitě a vyřikaly jsme si to. Můžu za sebe říct, že tady vycházím ze všema. Když jsem sem nastupovala, bála jsem se, že jsem Romka, jak se tady ke mně budou chovat, nejen ostatní maminky, ale třeba personál. Nikdy jsem s tím ale problém neměla, že by mi někdo nadával a děti taky ne, ani ve škole, kam tady nastoupily a byly tady noví. Mám zkušenost i z jinýho bydlení, ne v azylu, občas mi to přijde, že se na mě lidi dívaj jako na cikánku, cejtím to.“* I 2 popisuje situaci, do které se dostala při jednání s pracovníkem v sociálních službách, kdy po ní bylo vyžadováno právě dodržování Ubytovacího řádu – pravidelný úklid společných prostor. Uvádí, že *„já chápu, že sem něco porušila, ale vadilo mně, že to paní Sylvie řešila před mejma dětma. Měla mi to říct jinde nebo v kanceláři, ale řešily jsme to u mě. To sem jí tedy taky potom řekla, že se mi to nelíbilo,*

protože jakou potom mám před dětma autoritu, připadala jsem si jako malá holka, ale to bylo asi tak jediný. Budu na azytlák určitě vzpomínat v dobrým, všichni mi tu moc pomáhali.“

Lze konstatovat, že žádná z informantek neuvádí ani nepopisuje takovou událost, situaci, jednání a chování, které by vnímala jako porušování etických práv nebo svých přirozených lidských práv. Docházelo z jejich strany i k údivu, že se něco takového může stávat. Všechny informantky jinak hodnotily spolupráci s pracovníky azylového domu kladně, oceňovaly jejich vstřícný a chápavý přístup. I 2 říká, že *„ta práce, co tady děláte, není jednoduchá, ale přijde mi opravdu zajímavá. Proto sem se rozhodla, že si udělám kurz pracovníka v sociálních službách, v červnu, v charitě mi pak taky nabídli místo jako pečovatelce. Myslím, že se na tu práci hodím, baví mě psychologie, čtu hodně knížek a mám taky za sebou různý zkušenosti, to mi právě k tý práci taky hodí.“*

Jak vnímají klientky dodržování Ubytovacího řádu azylového domu a zda je pro ně nějaké ustanovení problematické ve smyslu omezování, porušování jejich práv (TO 2-3)

Jak jsem již také uváděla v teoretické části práce, konkrétně v kapitole 5.2.3 o pravidlech poskytování sociální služby, je ubytovací řád jakýmsi regulativem poskytování sociální služby. Vymezuje pravidla, která se zavazuje klientka dodržovat během pobytu v azylovém domě a která po ní jsou také vyžadována dodržovat. Obsahuje tedy z hlediska **„pomoci a kontroly“** represivní a direktivní prvky, bez kterých by ale sociální služby fungovat nemohla. Problematickými oblastmi Ubytovacího řádu se stávají zejména ustanovení o aktivní spolupráci na plnění stanovených cílů v individuálním plánu klientky, dodržování hodiny návratu do zařízení³⁰, úklid společných prostor a účast na sanitárním dni³¹ a návštěvy³². Klientka také nesmí ponechat své děti samotné nebo bez dozoru, může je však svěřit jiné klientce na základě předávací listiny, která se zanechává personálu. Pro opakované porušování ubytovacího řádu může být klientce uloženo nejprve ústní a potom písemné napomenutí vedoucím azylového domu, na základě čehož může být později ukončeno poskytování služby ze strany organizace.

Z odpovědí informantek vyplývá, že problémy mají občas s dodržováním hodiny návratu do zařízení. I 1 popisuje: *„bývá problém, třeba když se někde nečekaně zdržím, jdu třeba na úřad a nepočítám s tím, že přijdu pozdějc, pak se to stane a já nemám kredit, aby vám se zavolala.“*

³⁰ tzn. do 19 hodin s malými dětmi, do 20 hodin s dětmi, avšak po dohodě lze přizpůsobit

³¹ zpravidla se jedná o předposlední sobotu v měsíci

³² návštěvy mohou docházet ve stanovených hodinách a nesmí vstupovat do bytů klientek, pouze do vymezených prostor – jídelna a zahrada objektu

Já vim, proč to je takhle, že máte potom strach, jestli se nám něco nestalo. Párkrát se mi to stalo, ale dávám si pozor. Jinak mi z toho ubytovacího řádu nic nevádí. Musí to tady mít nějaký režim, pořádek.“ I 3 říká, že „jak tenkrát sebrali přítele, tak se mi vůbec nic nechtělo, byla sem z toho špatná. Dostala sem napomenutí za nespolečenský, ale chápu to, naopak mi to pomohlo, že jsem se lekla, že mě můžete taky vyhodit a kam bych šla se dětma. Jinak s řádem problém nemám, když nemůžu něco udělat, snažím se domluvit s jinou maminkou a vyměníme si službu nebo si pohlídneme navzájem děti a tak.“

Shrnou-li získané odpovědi, nemají klientky s dodržováním Ubytovacího řádu vážnější problémy a je pro ně pochopitelné, že pravidla jsou důležitá k fungování.

Etická dilemata nebo etické problémy, které jsem řešila jako sociální pracovník v daném případě dotazovaných klientek - TO 4.

Disponují-li klientky nějakým handicapem z pohledu sociálního pracovníka, který pro ně může v praxi znamenat společenské stigma - TO 5.

Ve druhé části výzkumu dílčího cíle č. 3 pracuji se svými poznámkami a s dokumentací. Jedná se o reflexi mé praxe a zkušenosti s dotazovanými klientkami.

Klientka - I 1

Marie se ocitla v azylovém domě po rozchodu s partnerem, otcem nejstaršího z dětí. Celkem má tři děti, každé dítě s jiným partnerem. Klientku považuji za velmi rozumnou a strategicky myslící osobnost. Jediný etický problém, který jsem řešila, byl ten, zda ji motivovat ke studiu na střední škole přesto, že má tři děti a hrozí, že studium nebude zvládat. Také z toho důvodu, že v mezidobí jí skončí rodičovská dovolená a klientka si bude muset hledat zaměstnání. Zvolený obor jí však velmi baví a chce pracovat jako cukrářka. Klientku jsem v rozhodnutí studovat podpořila, je těžké u pracující samoživitelky hledat vhodnou dobu pro další vzdělávání, vždy bude značně vytížená a nebude jednoduché flexibilizovat zaměstnání, péči o rodinu a studium.

Za její společenské stigma považuji do jisté míry to, že je samoživitelkou s třemi dětmi, které má se třemi různými partnery a ti se o své děti nestarají. Sama z vlastní zkušenosti potvrzuje, že se setkává s různými reakcemi okolí, např. v rozhovoru popisuje situaci z jednání na úřadě, kam podávala žádost o přidělení bytu. Vypráví: „... a ta úřednice mi řekla, že co jsem se zbláznila, pořídit si tři děti každý s jiným, ještě se o ně nestarají, že je to nezodpovědný a já jsem nezodpovědná matka, co nemá kam jít a musí jí stát dávat ze svého a pořád po někom

něco chci, peníze a bydlení, jak k tomu přijdou ty ostatní, co se starají a nemají. Nejdřív jsem se s ní snažila bavit a vysvětlit jí to, nakonec jsem jí řekla, že je to moje věc a její názory mě nezajímají, co si to vůbec dovoluje. Měla si vzít ty papíry a neřešit mě. Nejhorší bylo, že když jsem tam šla podruhé, zase se do mě navázela.“

Klientka – I 2

Běla přišla do azylového domu se čtyřmi dětmi různého věku z jiného azylového ubytování. Je cizinkou z bývalé země Ruské federace. Byla ve velmi špatném psychickém stavu, musela vyhledat odbornou psychiatrickou a psychoterapeutickou pomoc. Postupem času se její psychický stav stabilizoval. Etické dilema při práci s ní ve mně vzbuzoval její přístup k povinnostem (péče o děti, zvládání běžných denních záležitostí, úřední záležitosti atd.), neplnění individuálního plánu. Mnoho věcí neřešila a odkládala s tím, že jí není psychicky dobře a nezvládá je. Řešila jsem, zda jsou její důvody opodstatněné nebo se jedná pouze o výmluvy. Nakonec jsme se dohodly na společném postupu s tím, že pokud nebude situaci zvládat, přijde se svěřit a bude jí poskytnuta pomoc a podpora, což celkem dobře fungovalo.

Její handicapem můžou být propady psychického stavu, které se musí učit zvládat, do jisté míry také to, že nehovoří zcela dobře česky, avšak je kompetentní život zde zvládat.

Klientka – I 3

Lada je Romka, stará se o čtyři děti, z toho tři jsou do deseti let věku. Do azylu přišla sama, děti jí byly odebrány a umístěny do zařízení FOD³³. Později soud ústavní výchovu zrušil a děti byly matce vráceny zpět do péče. Otec dětí je v současné době ve výkonu trestu odnětí svobody. Klientka je v evidenci úřadu práce jako uchazečka o zaměstnání. O své děti se stará velmi dobře, péči zvládá občas s potížemi. Jedno z dětí má zhoršený zdravotní stav. V jejím případě jsem řešila etický problém, zda jí motivovat a vést k tomu, aby si našla zaměstnání i v případě, že pečuje sama o čtyři děti. Nakonec jsme se dohodly na konsenzu, že si najde práci na zkrácený úvazek, aby zvládla péči o rodinu.

Za společenské stigma klientky jde považovat její etnicitu. Sama se svěřila, že se setkala s rasovými předsudky ke své osobě i k dětem a má z nich stále obavu.

³³ Fond ohrožených dětí – je podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, zařízením pro děti vyžadující okamžitou pomoc, je zařízením rodinného typu

Klientka – I 4

Olga přišla do azylového domu s dvanáctiletým synem trpícím atypickým autismem. Ocitla se v nelehké situaci po rozvodu manželství – bývalý manžel závažně onemocněl a není v jeho schopnostech syna finančně zaopatřit. Klientka je schopná a vzdělaná žena, avšak nemůže najít vhodné zaměstnání z důvodu péče o syna, který potřebovat zajistil osobní asistenci v době nepřítomnosti matky. Ta je však placená a je nad rámec příjmů rodiny. Dilematem v jejím případě pro mne bylo, zda podporovat klientčino rozhodnutí pronajmout si soukromý byt s tržním nájmem v Praze za situace, kdy nemá stálý příjem a bude neustále balancovat v životní nejistotě opětovné ztráty domova. Olga si nakonec našla práci na částečný úvazek a další pokoj v bytě, kde žijí, pronajala studentce, čímž doplňuje chybějící část příjmu a zároveň jí vypomáhá s asistencí u syna. Jejím společenským stigmatem může být synova nemoc, který bude vždy odkázán na její péči a vyžaduje specifický přístup svého okolí. Klientka sama vypovídá: *„Honzíka vlastně manžel nikdy nepřijal, nechápe ani teď, jak je to náročné se mu věnovat celý den, věnovat mu dostatečnou trpělivost. Ten problém mám i se svojí maminkou. Nerozumí tomu, proč Honzík ještě třeba neumí psát, má sama zdravotní problémy, je pro ni těžké mít ho u sebe delší dobu, ale já jim to nezazlívám, rozumím tomu.“*

9 Shrnutí výzkumné části

Pokud bylo hlavním cílem zjistit a popsat to, zda došlo v průběhu sociální služby ke zlepšení jejich celkové sociální situace klientek azylového domu, tedy z jakého důvodu žádaly o poskytnutí sociální služby (vstup), jaké bylo jejich očekávání a s čím odcházejí (výstup), co se změnilo během jejich pobytu v azylovém domě (sociální službě), lze říci, že výzkum své zadání naplnil.

Nejčastějším důvodem žádosti o poskytnutí sociální služby azylový dům je akutní potřeba útočiště z důvodu ztráty bydlení a zároveň psychické podpory po prodělané zátěži, většinou po dlouhodobých partnerkých krizích. Uživatelky pobyt v azylu řešily nejen bytovou situaci, ale potřebují také psychickou podporu a stabilní zázemí jako platformu pro další řešení svých potřeb i potřeb dětí. Klientky se o možnosti využít tuto sociální službu dozvídají ze strany sociálních pracovníků oddělení sociálně právní ochrany dětí městských částí a obcí nebo ve spolupráci se sociálním pracovníkem krizového centra, kde byly dočasně ubytovány. Je zřejmé, že některé již podobnou sociální službu v minulosti využívaly, nebo do azylového domu přišly z jiného azylového bydlení. Hlavní motivací využít sociální služby azylového domu jsou pro klientky jejich děti – získat děti zpět, pokud jim byly odebrány a nepřijít o ně z důvodu špatné sociální situace.

Z těchto potřeb klientek potom také vycházejí cíle individuálních plánů, na kterých spolupracují s pracovníky azylového domu. Svůj psychický stav řeší s odborníky v terapeutickém programu a specializované poradně, jejich služeb mohou vyžívat i následně po odchodu z pobytové služby. Daleko složitější je situace v oblasti následného bydlení. Ačkoliv se klientky snaží využívat všech dostupných zdrojů je jasné, že úspěch není stoprocentní a ne vždy se podaří najít samostatné bydlení. Hlavním důvodem je samozřejmě finanční situace klientek - osamocенých matek s předškolními dětmi bez zaměstnání. Jejich flexibilizace na trhu práce je velmi omezená z důvodu péče o děti a často také nedostatečnou profesní kvalifikací – z důvodu nízkého vzdělání nebo dlouhodobým pobytem v domácnosti. Tento aspekt si však klientky často uvědomují a snaží se svoji situaci zlepšit dalším vzděláváním, k čemuž se je pracovníci služby snaží motivovat. Je potěšující slyšet od klientek, že hodnotí spolupráci s pracovníky zařízení kladně.

Dílčím cílem práce bylo také zjistit, zda je poskytovaná sociální služba v souladu s etickými pravidly organizace. Z rozhovorů, které klientky poskytly, vyplývá, že zásadní problémy a pochybení ze strany pracovníků neřešily. Občas dochází k nedorozuměním mezi nimi

a pracovníky organizace, řeší se však bezprostředně a klientky je nepovažují za významné, jde o důsledky vzájemné interakce. Rovněž také direktivní ustanovení ubytovacího řádu nepovažují za omezující a chápou jeho význam pro fungování azylového domu.

Závěrem potom reflektuji vlastní praxi s klientkami. Rekapitulací případové práce si uvědomuji, že v případě každé klientky vznikl nějaký prostor, místo, kde jsem musela volit a přemýšlet, kam klientku směřovat, k čemu ji podporovat, co vlastně pro ni bude lepší ...? Každá z respondentek si sama o sobě nese nějaké společenské znevýhodnění ještě mimo ten stav, že je osamoceným rodičem.

10 Závěr a diskuze

Cílem práce bylo popsat případovou sociální práci v azylovém domě pro matky s dětmi a představit její průběh, cíle, poslání a legislativní ukotvení v kontextu organizace, která tuto sociální službu poskytuje. V teoretické části představuji Charitu České republiky a její činnosti na poli sociální práce, popisují druhy azylových domů, věnuji se metodám sociální práce. Zaměřuji se pak na případovou práci – popisují metodu individuálního plánování sociální služby, na jeho obsah, zásady, roli a pomoc pracovníků. Sociální práce v sociální službě je poskytována a regulována standardy kvality sociálních služeb, které jsou vystavěny na etických zásadách a hodnotách profese. Etice sociální práce je věnována poslední kapitola teoretické části. Obecně chci přiblížit sociální práci v azylovém domě pro matky s dětmi a třeba i pro přehodnocení názoru na naše klienty a práci s nimi, odtabuizovat téma, často zkršené neznalostí veřejnosti.

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, zda došlo ke zlepšení jejich celkové sociální situace klientek sociální služby azylového domu - co se změnilo během jejich pobytu v azylovém domě (sociální službě). Výzkum byl proveden v konkrétním charitním azylovém domě pro osamělé ženy a matky s dětmi v Praze. K získání informací jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Získala jsem velké množství dat, informací a názorů nejen z rozhovorů s informantkami výzkumu, ale také rozborem a komparací spisové dokumentace – individuálních plánů a záznamů a participativním pozorováním v prostředí klientek, kde pracuji jako sociální pracovník. Bylo by jistě zajímavé provést výzkum ve více azylových domech a porovnat, v čem se potřeby klientek liší nebo naopak shodují. Domnívám se, že ačkoliv jsou potřeby klientek samozřejmě individuální a vyžadují i takový přístup, jsou cíle, které se překrývají. Dovolím si říci, že vycházejí také z výzkumu. Jedná se o potřebu jistého zázemí – domova – z pohledu klientek tedy o samostatné bydlení, kde by mohly bez obav o svoji existenci vychovávat děti. Spolu s nalezením vhodného zaměstnání tyto aspekty určitě kladně podporují psychickou stabilitu klientek a umožní vést samostatný život bez závislosti na sociálních službách a podpůrných sociálních dávkách. Výzkum také poukazuje na to, jak složité je vymanit se z problémů, se kterými klientky přicházejí do azylového domu. Mnohdy změna situace nezávisí přímo na nich, ale naráží na absence podpory systému, ve kterém lidé žijí. Selhání jedné důležité životní složky potom způsobuje kolaps i těch ostatních a vznikne „multiproblémový“ klient.

Domnívám se, že azylový dům je velice důležitou a využívanou sociální službou, která však není z kapacitních důvodů dostupná pro všechny potřebné. Není to však, podle mého názoru, nedostatečným počtem fungujících azylových domů, ale širokou cílovou skupinou klientek a rodin, které do azylu přicházejí. Azylový dům je sociální služba, kde poskytování ubytování je pouze jednou z nabízených služeb, viz teoretická část práce. Z důvodu absence návazného sociálního bydlení by mnoho klientů mohlo bydlet samostatně a související služby využívat pouze podpůrně, ambulantně. Do azylového domu by se potom dostávali klienti, kteří potřebují komplexní a intenzivní pomoc se sníženými sociálními kompetencemi a omezenými rodičovskými schopnostmi. To dokazuje samotná praxe, kdy klient odchází ze sociální služby z důvodu uplynutí doby jejího poskytování – je schopen samostatného fungování, nedosáhl však na sociální bydlení a je nucen využít jiné azylové zařízení. Nedokonalost sociálního systému z něho tedy pasivně vytváří uživatele závislého na poskytování sociálních služeb, což je nejen neekonomické řešení, ale zároveň je postaveno proti celé filozofii sociální práce a sociálních služeb. V rámci své profese musím tedy kritizovat přístup systému k podpoře rodinné politiky a zvláště pak k podpoře rodin osamocených rodičů. Také v těchto rodinách vyrůstá další generace lidí, která jednou bude ovlivňovat naši společnost. Virginia Satirová říká, že ačkoliv se momentálně nacházíme v době temna, musí se občas setmít, aby zase přišlo světlo. „*Naděje spočívá v naší volbě*“. Je naším úkolem pracovat na vývoji lidských bytostí s morálními, etickými a humanistickými hodnotami. Podle mého názoru podpora neznamená jenom finanční zázemí, naopak - vytvoření vhodných podmínek pro fungování a stabilitu dobrého výchovného prostředí i pro děti nemající to štěstí žít v úplné, fungující rodině.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ:

Azyl - Ministerstvo vnitra ČR, [online].[cit. 2016-01-31]. Dostupné z <http://www.mvcr.cz/clanek/azyl-migrace-a-integrace-azyl.aspx>

Azylové domy [online].[cit. 2016-01-31]. Dostupné z <http://www.odchazim.cz/azylove-domy>

Azylové ubytování ROSA s utajenou adresou pro oběti domácího násilí a jejich děti [online].[cit. 2016-01-31]. Dostupné z <http://rosa-os.cz/nase-sluzby/azylovy-dum/>

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. Praha: Portál 2008. ISBN 978-80-7367-3925.

Caritas Cares: česká Charita hodnotí sociální situaci u nás [online].[cit. 2016-02-09]. Dostupné z <http://www.charita.cz/res/data/019/002222.pdf?seek=1454316679>

Česko. Zákon č. 359 ze dne 9. 12. 1999, o sociálně-právní ochraně dětí. *Sbírka zákonů ČR.1999*, částka 111, ISSN 978-80-7488-022-3.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2007. Vydání 3. 374 s. ISBN 978- 80-246-0139-7.

FOUSOVÁ, D., KUČERA Z. *Dialogy o rodině*. Praha: Národní centrum podpory zdraví, 1994. Vydání 1. ISBN neuvedeno.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. Vydání 1. 407 s. ISBN 80-736-7040-2.

HORSKÝ J., SELIGOVÁ M. *Rodina našich předků*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 1997. ISBN 80-7160-195-6.

CHARITA, *výroční zpráva 2014, Arcidiecézní charita Praha 2014*.

CHARVÁTOVÁ, D. *Metody sociální práce*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1992. ISBN 80-04-23992-7.

Kdo jsme – Charita Česká republika. [online].[cit. 2016-01-26]. Dostupné z <http://www.charita.cz/o-charite/>

KELLER, J. *Soumrak sociálního státu*. Praha: Slon, 1994. ISBN 80-86429-41-5.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. 107 s. ISBN neuvedeno.

KODÝM, M. *Úmluva o právech dítěte*. Brno: TEOFAKT, 1991. Vydání 1. 32 s. ISBN BO-900569-0-3.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2013. Vydání 6. 152 s. ISBN 978-80-262-0528-9.

KRAUS, B., POLÁČKOVÁ V. *Člověk-prostředí-výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-12.

LEVICKÁ J., LEVICKÁ K. *Prípadová sociálna práca – zrod a rozvoj*. Hradec Králové: Gaudeamus, UHK, 2015. Vydání 1. ISBN 978-80-7435-578-3.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. Vydání 2. 200 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATĚJČEK Z., LANGMEIER J. *Výpravy za člověkem*. Praha: Odeon, 1981. Vydání 1. ISBN 01-070-81.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2012. Vydání 3. 312 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. Vydání 1. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. Vydání 3. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. 144 s. ISBN 80-85850-24-9.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. Vydání 2. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2011. Vydání 2. 200 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P., KOLÁČKOVÁ J. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2010. Vydání 2. 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0.

METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE S JEDNOTLIVCEM [online].[cit. 2016-01-18]. Dostupné z http://projekty.osu.cz/svp/opory/FSS_Spilackova_Nedomova_Metody.pdf

MPSV.CZ[online].[cit.2016-02-10].

Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/899/zprava_b.pdf

MPSV.CZ[online].[cit.2016-02-15].Dostupné z

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=3850c148b5a9ca5f&SUBSESSION_ID=1400253834558_1

MPSV.CZ: Sociální služby, [online].[cit. 2016-01-31]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/>

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. Vydání 1. 169 s. ISBN 80-903070-0-0.

NOVOTNÁ V., SCHIMMERLINGOVÁ V. *Sociální práce: Její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. 128 s. ISBN 80-7066-483-5.

Poslání a cíle s.a.d.[online].[cit. 2016-01-31].

Dostupné z <http://www.azylovedomy.cz/poslani-a-cile-s-a-d/>

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: SLON, 1994. 80 s. ISBN 80-85850-00-1.

SATIROVÁ, V. *Kniha o rodině*. Praha: Knižní klub, 1994. 348 s. ISBN 80-901325-0-2.

SOBEK, J. Význam cílů v individuálním plánování. *Sociální služby*. 2010, roč. 12, č. 8-9, s. 26– 27. ISSN 18037348.

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. BRNO: SPR Albert Boskovice, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.

Úplné znění. *Sociální zabezpečení 2014*. Ostrava: Nakladatelství Sagit, 2014. ISBN 978-80-7488-041-4.

VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie metody sociální práce II*. Brno: Tribun EU s.r.o., 2011. Vydání 2. ISBN 978-80-263-0017-5.

VRTIŠKOVÁ, M. *Teorie metody sociální práce*. Brno: Tribun EU s.r.o., 2009. Vydání 1. ISBN 978-80-7399-877-6.

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1	48
Tabulka č. 2	50

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Ubytovací řád

Příloha 2 : Rozhovor s informantkou č. 1

PŘÍLOHA 1

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby – Ubytovací řád AD

Azylový dům

Ubytovací řád azylového domu pro ženy a matky s dětmi

Vítáme Vás a Vaše děti v azylovém domě. Seznamte se s ubytovacím řádem našeho zařízení a uživateli navzájem. Věříme, že společné respektování povede ke spokojenosti obou stran a že se u nás budete cítit dobře.

1. Uživatelce a jejím dětem je přidělen samostatný pokoj a vlastní klíč od pokoje. Klientky předávají při odchodu z azylového domu klíče na recepci. Není dovoleno vyhotovovat kopie klíčů.
2. Uživatelka a její děti přicházejí do AD nejpozději do 20:00 hod. Ty maminky, které mají děti mladší 10 let, mají dobu návratu stanovenou ve svém individuálním plánu.
3. V den uzavření Smlouvy sepisuje pracovník s Uživatelkou inventář – soupis vybavení na přiděleném pokoji.
4. Uživatelka o vybavení na pokoji řádně pečuje a při odchodu z AD je v neporušeném stavu vrací. V případě, že Uživatelka svěřenou věc poškodí či rozbije, nahradí ji.
5. Uživatelka neodnáší mimo objekt ani komukoliv nepůjčuje svěřené věci.
6. Do pokoje si Uživatelka může nastěhovat pouze věci osobní, hygienické prostředky a potřebné vybavení pro děti.
7. Uživatelka si na přidělený pokoj nastěhuje pouze věci potřebné a v takovém množství, aby byla schopna udržovat na pokoji pořádek.
8. Své věci si Uživatelka skladuje pouze v přiděleném pokoji. Odložené věci ve společných prostorech mohou být bez vědomí Uživatelky odklizeny.
9. Uživatelka udržuje čistotu a pořádek na přiděleném pokoji a v jeho okolí. Dále udržuje čistotu a pořádek ve společných prostorách AD a podílí se na jejich úklidu dle rozpisu služeb, který je k dispozici na nástěnce před kanceláří.
10. Uživatelka nedochází do AD pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek.
11. Každá uživatelka může být kdykoli vyzvána k podstoupení testu na alkohol či omamné látky.
12. V azylovém domě je zakázáno přechovávat a požívat alkohol a jiné omamné látky.
13. Uživatelka dodržuje noční klid mezi 22:00 a 06:00 hodinou.
14. Uživatelka se chová ohleduplně a respektuje soukromí ostatních Uživatelek. K takovému chování vede i své děti, za jejichž jednání zodpovídá.
15. Uživatelka používá pouze el. spotřebiče, televizní přístroje, rádia a počítače, které prošly revizní kontrolou; potvrzení dokládá pracovníkovi AD. Za placení koncesionářských poplatků je osobně odpovědná.
16. V prostorách AD je přísně zakázáno kouřit. Kouřit je možné na vyhrazeném místě na zahradě do 22:30 hod.

17. Uživatelka a její děti mají možnost sledovat televizi ve společenské místnosti AD a používat počítač v kanceláři.
18. Hudbu je možné pouštět pouze uvnitř budovy AD, nikoliv na zahradě, a to v takové hlasitosti, aby tím nebyly rušeny ostatní Uživatelky.
19. Uživatelka uhradí opravu škod vzniklých na majetku AD jejím zaviněním nebo zaviněním jejích dětí.
20. Uživatelka se chová k pracovníkům AD způsobem, jehož záměr nebo důsledek nepovede ke snížení důstojnosti fyzické osoby, nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí mezi Uživatelkami AD.
21. Uživatelka se řídí pokyny pracovníků AD.
22. Uživatelka nekomunikuje se svými blízkými přes plot ani skrz vrata či branku.
23. V případě, kdy na Uživatelku čeká blízká osoba, nečiní tak před brankou, nesedí na podezdívce plotu ani v zaparkovaném voze v blízkosti AD. Za toto zodpovídá Uživatelka.
24. Uživatelka je povinna účastnit se 1 x týdně společných komunit.

Návštěvy

25. Návštěvu ohlašuje Uživatelka, za kterou návštěva přichází, a to pracovníkovi, který ji zapisuje do knihy návštěv.
26. Návštěvy přichází do AD ve všední dny od 14:00 do 18:00 hod., o víkendu od 13:00 do 18:00 hod.
27. Návštěva je vpuštěna do AD pouze po konzultaci s Uživatelkou.
28. Osoby mladší 18-ti let přijímají návštěvy pouze za přítomnosti Uživatelky, která za návštěvu zodpovídá.
29. Návštěva užívá pouze jídelnu a zahradu.
30. Návštěva se pohybuje v prostorách AD pouze v doprovodu Uživatelky.
31. Návštěvy používají pouze WC v přízemí AD.
32. Návštěva vypadá vždy čistě (oděv, hygiena, atd.), nesmí být pod vlivem omamných látek (alkohol, drogy, atd.); v opačném případě nebude návštěvě umožněn vstup do AD.
33. Uživatelka zodpovídá za chování návštěvy a po celou dobu se jí věnuje.
34. Mimo návštěvní hodiny se nepovoluje návštěvám zdržovat se před AD.
35. Uživatelce a jejím dětem je přísně zakázáno pouštět kohokoliv do areálu AD bez vědomí pracovníků.

Péče o dítě a spolupráce se zaměstnanci

36. Uživatelka řádně pečuje o své děti (zajišťuje jim zdravou a pravidelnou výživu, udržuje hygienu, dodržuje vhodný režim dne a zajišťuje jejich výchovu).
37. Uživatelka aktivně pracuje na řešení své sociální situace, ve spolupráci se sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem (individuální plán).
38. Uživatelka služby má právo obracet se na pracovníky AD o radu, o pomoc při péči o dítě a o pomoc s právními a sociálními záležitostmi.
39. Uživatelka nesmí dítě v AD ponechat bez dozoru. V odůvodněných případech je možnost zajistit hlídání dítěte jinou Uživatelkou, která to potvrdí svým podpisem ve formuláři k tomu určeném. Toto schvaluje pracovník AD.

40. Uživatelka neponechává dítě samotné na pokoji a nezamyká je samotné na pokoji.

Pokud se jedná o dítě od 15 let věku výše, Uživatelka může po dohodě se svým sociálním nebo klíčovým pracovníkem napsat prohlášení, že dítě může být v AD samotné. Součástí prohlášení musí být stanovení doby, které se to bude týkat (například doba mezi příchodem dítěte ze školy a příchodem matky ze zaměstnání) a potvrzení, že si je Uživatelka vědoma, že po celou tuto dobu její nepřítomnosti v AD za dítě zodpovídá. Zároveň se domluví s některou z Uživatelék, že bude pro její dítě kontaktní osobou. O tomto informuje pracovníka AD.

41. Nemoc dítěte nebo Uživatelky je vždy nutně nahlásit pracovníkovi AD.

42. V době nemoci Uživatelka a její děti nepoužívají společné prostory AD (herna, společenská místnost, společné kuchyně atd.).

Aktivity a volný čas

43. Uživatelka a její děti se účastní aktivit, které AD pořádá. Informace o aktivitách získávají Uživatelky na povinných komunitách, od pracovníků AD a na nástěnkách v AD.

Praní

44. Praní se hlásí pracovníkovi AD.

45. Uživatelka nejprve uhradí poplatek za praní, následně si jde vyprat.

46. Za použití automatické pračky Uživatelka hradí částku 20,-Kč (bez pracího prášku) a částku 25,-Kč (s pracím práškem).

47. Během praní Uživatelka neopouští AD.

48. Možnost praní má Uživatelka během každého dne, a to tak, aby nejpozději v 19:00h. bylo dopráno.

Stížnosti

49. V případě, že Uživatelka není spokojena s kvalitou nebo způsobem poskytování služby AD, má právo podat stížnost.

50. Stížnost může podat ústně u vedoucího AD, sociálního pracovníka. Dále může podat stížnost písemně a adresovat ji uvedeným osobám, nebo ji anonymně vhodit do schránky na stížnosti, která se nachází v přízemí AD.

51. Lhůta na vyřízení stížnosti je 28 dní.

52. Podrobné informace, jak postupovat v případě podání stížnosti, nalezne Uživatelka na nástěnce AD (standard č.7).

Opouštění AD

53. Chce-li Uživatelka opustit AD přes noc nebo na více dní, konzultuje tuto skutečnost předem se svým sociálním, případně klíčovým pracovníkem. Pobytem mimo AD nevzniká Uživatelce nárok na snížení úhrady za ubytování a vrácení peněz.

54. Příchody a odchody Uživatelky se zapisují do knihy příchodů a odchodů na recepci AD. Pokud se Uživatelka nemůže ze závažného důvodu dostavit do 20:00h. (případně do hodiny uvedené v individuálním plánu), telefonicky to nahlásí pracovníkovi AD, spolu s dobou předpokládaného příchodu.

Ukončení pobytu v AD

55. Uživatelka při ukončení poskytované služby po sobě uklidí pokoj, dá ho do původního stavu, aby byl připraven k dalšímu užívání jinou Uživatelkou. Pracovník AD s Uživatelkou provede kontrolu podle inventárního listu. V případě chybějícího vybavení pokoje pracovník s Uživatelkou sepíše záznam a domluví způsob náhrady.
56. Pobyt Uživatelce končí ve chvíli, kdy jsou vyřízeny všechny věci spojené s jejím odchodem (inventář, ukončení ubytování s dluhem/bez dluhu, platby za ubytování, ...).
57. V případě, že Uživatelka má při ukončení pobytu v AD nedoplatky na ubytování nebo jiné pohledávky, sociální pracovník s ní sepíše Ukončení ubytování s dluhem, ve kterém se uživatelka zavazuje svůj dluh uhradit v domluveném termínu.
58. Po ukončení ubytování si Uživatelka odnáší s sebou všechny své věci. Věci ponechané v prostorách AD bez vědomí a souhlasu pracovníků budou po 14ti dnech likvidovány.
59. Výjimky z Ubytovacího řádu může povolit pouze vedoucí AD, nebo jeho zástupce.

Dodržování protipožárních zásad v AD

Základní povinnosti ubytovaných

60. Ubytovaná osoba je povinna

a) počínat si tak, aby nedocházelo ke vzniku požáru, zejména při používání tepelných, elektrických a jiných spotřebičů, při skladování a používání hořlavých nebo požárně nebezpečných látek, manipulaci s nimi nebo s otevřeným ohněm či jiným zdrojem zapálení,

b) zajistit přístup k rozvodným zařízením elektrické energie, vody a topení,

c) plnit příkazy a dodržovat zákazy týkající se požární ochrany na označených místech,

d) zajistit přístup k přenosným hasicím přístrojům, nástěnným hydrantům a tlačítkovým hlásičům vzniku požáru za účelem jejich včasného použití a dále udržovat tato zařízení v provozuschopném stavu;

e) oznamovat bez odkladu na ohlašovnu požárů každý požár vzniklý při činnostech, které vykonává, nebo v prostorách, které užívá,

f) dodržovat podmínky nebo návody vztahující se k požární bezpečnosti výrobků nebo činností.

61. Ten, kdo je povinen vykonávat dohled nad osobami, které nemohou posoudit následky svého jednání, např. dětmi, je povinen dbát, aby tyto osoby svým jednáním nezpůsobily požár.

62. Ubytovaná osoba nesmí

a) vědomě bezdůvodně přivolat jednotku požární ochrany nebo zneužít linku tísňového volání,

b) provádět práce, které mohou vést ke vzniku požáru, pokud nemá odbornou způsobilost požadovanou pro výkon takových prací,

c) poškozovat, zneužívat nebo jiným způsobem znemožňovat použití hasicích přístrojů, hydrantů a tlačítkových hlásičů požáru,

d) omezit nebo znemožnit použití označených nástupních ploch pro požární techniku,

e) provádět vypalování porostů.

63. Každá ubytovaná je povinna v souvislosti se zdoláváním požáru

a) provést nutná opatření pro záchranu ohrožených osob,

b) uhasit požár, jestliže je to možné, nebo provést nutná opatření k zamezení jeho šíření,

c) ohlásit neodkladně na ohlašovně požárů zjištěný požár nebo zabezpečit jeho ohlášení,

d) poskytnout osobní pomoc jednotce požární ochrany na výzvu velitele zásahu, velitele jednotky požární ochrany nebo obce.

Uživatelka se zavazuje k dodržování Ubytovacího řádu, se kterým byla seznámena, ve všech bodech mu rozumí a s jeho obsahem souhlasí, co stvrzuje svým podpisem.

V Praze dne2016

Jméno Uživatelky :

Podpis Uživatelky :

PŘÍLOHA 2

Jmenuji se Jolana Burešová (JB), dnes je 9.2.2016, nacházím se v Azylovém domě pro matky s dětmi Gloria v Praze. V rámci bakalářské práce nyní povedu rozhovor s klientkou azylového domu paní Marií. Tato informantka je v bakalářské práci označena jako I 1. S nahráváním našeho rozhovoru souhlasí a souhlasí také s tím, že údaje, které dnes získám, použiji pro účely bakalářské práce.

Pokládám otázku č. 1

JB: Z jakého důvodu jste žádala o poskytnutí sociální služby azylového domu?

I 1: „Táta nejstarší dcery, u kterýho jsme bydleli, mi zde dne na den řekl, že tady u něho už bydlet nemůžeme, protože s tím nesouhlasí majitel bytu. Když neodejdu, vyhodí i jeho, tak ať se odstěhuju já s dětma. Neměli jsme kam jít, máma je prakticky bezdomovec, ostatní rodina nějak nepomohla. Bydlela jsem v krizáči asi tejdén, za tu dobu jsme se sociální pracovníci našly azylový dům. Rodina mi pomáhat nemůže, nechce, já nevím, ..., radši o tom nepřemýšlím. Táta bydlí dobře, ale mimo Prahu, brácha teď čeká rodinu, je taky skvělejší, ale proč mi nepomohli, to se neptám. Vycházíme spolu dobře, vidáme se, máma hlídá děti, když jsem ve škole a tak.“ *(klientka hovoří o své rodině, vysvětluje rodinné vztahy, vzpomíná na dětství, minulost)*

JB: Využila jste někdy v minulosti této sociální služby?

I 1: „Ano, přišla jsem sem z krizáku, kde jsem byla tejdén, tak se dá říct, že už jsem věděla, jak to v azylu asi vypadá. Jinak jsem neměla vůbec předtím představu, jak to může fungovat a jsem teda překvapená. Očekávala jsem to horší, že si nebudu rozumět s ostatníma holkama a budu tady jako v mateřský školce pro maminky.“

JB: Kdo Vám doporučil využít tuto sociální službu?

I 1: „Dozvěděla jsem se o týhle možnosti od svý ospoďačky (sociální pracovnice OSPOD), která mi obtelefonovala krizáky a další azyly, tenhle jsem našla přes krizák během pobytu tam. Vlastně jsem jinou možnost ani neměla, kam bych šla, vždyť víte, jak to je u mě, sociální byty nejsou, určitě ne hned.“

JB: Co konkrétně jste tehdy očekávala od sociální služby azylového domu, s čím Vám měl pomoci?

I 1: „No, očekávala, já jsem chtěla mít kam jít s dětma, abych o ně třeba ještě nepřišla. Hlavně jsem to nečekala, že to takhle dopadne, opravdu ne. Chtěla jsem se hlavně uklidnit, protože jsem na tom byla hodně špatně, jak říkám, bylo to pro mě nečekané, bavili jsme se s partnerem o svatbě a tohle... To znamená dát se nějak psychicky dohromady, abych to všechno vzládla. Taky dávky si vyřídít, žádný jsem předtím nebrala. Ještě taky podat návrhy na výživný k dětem, aby tatínkové platili.“

JB: Co Vás motivovalo k rozhodnutí využít tuto službu?

I 1: „Asi, že můžu být někde s dětmi. Na podnájem jsem neměla, nemám žádný úspory, k rodině jsem jít taky nemohla. Na ubytovnu mi řekli, že mě s dětma nevezmou a stejně by se to na OSPODu nelíbilo a mně taky asi ne, není to tam pro děti vhodný. Měla jsem strach, že bych mohla o děti přijít nebo si třeba Káju chtěl vzít její táta, ten bydlení má. Tak když to shrnu, tak mě motivovaly děti a to, že to není tak drahý, jako normální bydlení venku, ještě mi tady poradí s různějma věcmi a třeba to bude dobrý, já nevím.“

JB: Tak přejdeme dál, k Vašemu pobytu tady, který pomalu končí. Jaké dlouhodobé cíle jste si vymezila ve svém individuálním plánu?

I 4: „Tak především jsem chtěla mít chvíli klid. Chtěla jsem pomoc při zařízení dávek, taky si vyřídít právní záležitosti k dětem. Potom jsem taky chtěla najít práci, ale jsem na mateřský, malýho ještě do školky nevezmou. Po základce sem začala chodit na učiliště, obor mě bavil, ale musela sem odejít a žít se sama, pak sem otěhotněla. Byla jsem se ptát na pracáku na nějaký rekvalifikační kurz, ale je to drahý a pracák vám přispěje jenom část. Na to nemám peníze, to je jasný. Nabídli mi nějaký kurzy, který mě nezajímaly. Ráda bych byla cukrářka a pak v oboru taky pracovala. Tak jste mě tady dovedli k přesvědčení, že bude lepší, když nastoupím do učňáku, protože nikdy už to nebude lepší (smích). Teď je můj cíl to dostudovat, ale zatím mi to jde. Žádala jsem Agrofert o příspěvek na školu, protože se to platí a dali mi na celý školný, tak by to bylo škoda zahodit. Jenom to bydlení je škoda, jsem moc zklamaná, ale nedá se nic dělat. Tam, kde jsem trvale hlášena prostě žádný sociální byty nemají, na magistrátu jsem žádost podala, ale řekli mi, že nedosahuju měsíčního příjmu, dávky se tam nepočítají. Práci si najdu, až půjde malej do školky, tak snad potom to bude lepší. Dodělám školu a pak se uvidí. Já se tedy fakt snažila, trochu mi vadí, srovnávám to s jinejma, je to pro mě zklamání.“

JB: To už se dostáváme k další otázce. Které z nich se Vám podařilo naplnit?

I 4: „Podařila se mi tu psychiku zvládnout, člověk na to tady není sám. I si říkám, jaký by to bylo být na to sama. Chtěla bych sem chodit dál, na skupinky v pátek, to je super. Požádala jsem o výživný, ale to je taky problém. Pravidelně dostávám výživný jenom na nejstarší dceru, na kluky jejich tátové nic nedávají. Podala jsem trestní oznámení, jenom na Pěťu mi jeho táta dluží 150 tisíc, výživný vlastně nikdy nezaplátil. Dál jsem chtěla něco studovat, kurz, rekvalifikace, nakonec chodím na to učiliště a jsem strašně ráda, že jste mě v tom podporovali, abych se na tu školu přihlásila, zvedlo mi to taky sebevědomí, že něco budu umět a ještě mě to baví. Ráda bych si našla práci, až malý půjde do školky, teď mám menší strach, že to nezvládnou. Děti jsem přihlásila do školky, chodí tam ráda, Evička půjde do školy, byla u zápisu. Mám taky dluhy z patnácti, dlužím dopravním podnikům asi 30 tisíc, ani nevím. Žádala jsem o zastavení exekuce, že jsem na mateřský, ale nic. Snažím se splácet aspoň něco, ale roste to, nikoho nezajímá, že nemám z čeho platit. Jenom mě mrzí to bydlení, dala jsem si teda nakonec žádosti i do jiných azylů, abych odsud měla kam odejít, ale myslím si, že to nepotřebuju, bydlet zase takhle. Jsem schopná se postarat o děti samostatně, zvládám to, i na OSPOD to ví. Chci se zeptat ještě na hmotce, kolik by mi třeba přispívali na bydlení, kdybych si našla levnej podnájem, ale bojím se, abych neskončila za pár měsíců zase tady.“

JB: Co Vám pomáhalo k jejich dosažení nejefektivněji?

I 4: „Určitě tady ta podpora z vaší strany a ze strany holek, člověk potom vidí, že na to není sám. Já nejsem člověk, kterej by brečel, že to nejde a oni mi ublížili, ale prostě nejen na to sama a nejsem na tom sama špatně. Tak to vidím. Ještě je dobrý, že mi poradíte, když někam jdu, co mám vzít s sebou, jak se to vyřizuje a tak.“

JB: Které z nich se Vám nepodařilo naplnit a z jakého důvodu?

I 4: „To už jsem tady říkala, nepodařilo se to bydlení. Ještě mi zbývá naděje z toho magistrátu, a taky jak jsme podávaly spolu žádost do té nadace na bydlení a nájem. Jinak půjdu do azylu jinam, ale určitě budu žádat o prodloužení do konce školního roku, děti tady chodí do školky. Důvodu nezdaru je jasnej, byty nejsou a peníze taky nemám na normální soukromej nájem.“

JB: Jak hodnotíte spolupráci se sociálním a klíčovým pracovníkem v individuálním plánování?

I 4: „Já jsem spokojená, hodnotím dobře, myslím, že žádnej problém nebyl, vždycky mi pomůžete, když se něco děje, máte na mě čas, když potřebuju. Se spoustou věcí poradíte,

v tom, co jsme spolu tady naplánovali, to bylo podle toho, co jsem chtěla sama, ono je to logický, co tady asi potřebujeme.“

JB: Zeptám se teď na další oblast, která mě zajímá. Zaznamenala jste v průběhu poskytování sociální služby (během pobytu v azylovém domě) nějaké jednání, omezování, které vnímáte jako porušení svých práv?

I 4: „Tak to mě i překvapuje, že se na to ptáte. Já za sebe nic takového. Jsou třeba holky, který mají pocit, že jsou omezovaný, ale mně to tak nepřijde. Vždycky se tady ke mně chováte fěr, normálně, nepřijdu si, že by se na mě někdo díval skrz prsty. I když někdy se tak cejtim, jsou lidi, který mají problém třeba s tím, že bydlím v azylu. Když jsem byla podávat žádost o byt, tak ta úřednice mi řekla, že co sem se zbláznila, pořídít si tři děti každý s jiným, ještě se o ně nestarají, že je to nezodpovědný a já sem nezodpovědná matka, co nemá kam jít a musí jí stát dávat ze svýho a pořád po někom něco chci, peníze a bydlení, jak k tomu přijdou ty ostatní, co se starají a nemají. Nejdřív sem se s ní snažila bavit a vysvětlit jí to, nakonec sem jí řekla, že je to moje věc a její názory mě nezajímaj, co si to vůbec dovoluje. Měla si vzít ty papíry a neřešit mě. Nejhorší bylo, že když sem tam šla podruhé, zase se do mě navázela.“

JB: Zeptám se ještě na dodržování Ubytovacího řádu. Obsahuje Ubytovací řád azylového domu nějaká ustanovení, která podle Vašeho názoru, omezují nebo porušují Vaše práva?

I 4: „Já s tím taky nemám žádný problém. Bývá problém, třeba když se někde nečekaně zdržím, jdu třeba na úřad a nepočítám s tím, že přijdu pozdějc, pak se to stane a já nemám kredit, abych vám se zavolala. Já vim, proč to je, takhle, že máte potom strach, jestli se nám něco nestalo. Párkrát se mi to stalo, ale dávám si pozor. Jinak mi z toho ubytovacího řádu nic nevadí. Musí to tady mí nějaký režim, pořádek. Když budu bydlet někde v paneláku, taky budu muset brát ohledy na to, že tam nejsem sama, budu muset uklízet chodbu a kolem baráku.“

JB: Pokud Ubytovací řád taková ustanovení obsahuje, která konkrétně to jsou?

I 4: „Jak jsem říkala, problematický je trochu to vracení se v určitou dobu, je to jako na internátu, ale dá se to pochopit. Ale zase se jde dohodnout, že uděláte výjimku a můžeme se vrátit pozdější hodinu.“

Děkuji za rozhovor.