

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

SLUŽBA KRIZOVÉHO BYTU PRO ŽENY

THE EMERGENCY ASYLUM SERVICE FOR WOMEN

Bakalářská diplomová práce

Jana Kadláčková, DiS.

Vedoucí bakalářské diplomové práce: PhDr. Kateřina Thelenová, Ph.D.

Olomouc 2015

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jsem jen uvedené prameny a literaturu.

V Zábřeze dne 7.12.2015

.....

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí své práce PhDr. Kateřině Thelenové Ph.D. za čas a odborné rady.

Obsah

Úvod	6
1 Krizová pomoc	7
1.1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O KRIZOVÉ POMOCI	7
1.2 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI	7
2 Krize	9
2.1 POJEM KRIZE	9
<i>Symptomy krize</i>	10
2.2 TYPOLOGIE KRIZÍ	10
<i>Baldwinova typologie krizí</i>	11
2.3 PRŮBĚH KRIZE	15
2.4 VYÚSTĚNÍ KRIZE	16
3 Krizová intervence	17
3.1 ZÁKLADNÍ VYMEZENÍ	17
<i>Definice</i>	17
3.2 DRUHY KRIZOVÉ POMOCI	18
3.3 ZNAKY A PRINCIPY KRIZOVÉ INTERVENCE	20
3.4 PRŮBĚH KRIZOVÉ INTERVENCE	22
4 Specifika krizové intervence při domácím násilí	25
4.1 ZÁKLADNÍ VYMEZENÍ	25
4.2 POMOC OHROŽENÝM OSOBÁM	26
4.3 SPECIFIKA KRIZOVÉ POMOCI PŘI DOMÁCÍM NÁSILÍ	27
<i>Krizová intervence</i>	27
PRAKTICKÁ ČÁST	30
KRIZOVÝ BYT PRO ŽENY	31
<i>PONTIS Šumperk o.p.s.</i>	31
<i>Základní informace o službě krizového bytu</i>	31
VÝZKUMNÁ ČÁST	34
<i>Cíl výzkumu</i>	34
<i>Výzkumná metoda</i>	34
<i>Výzkumný vzorek</i>	34
<i>Způsob sběru a analýzy dat</i>	35
<i>Charakteristika cílové skupiny</i>	36
SPOLUPRACUJÍCÍ ORGANIZACE	40
SPOLUPRACUJÍCÍ ORGANIZACE	41
<i>Vlastní hodnocení výsledků analýzy spisové dokumentace</i>	44
DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	46
<i>Výsledky dotazníkového šetření</i>	47
<i>Návrhy výsledků dotazníkového šetření do praxe</i>	53

Závěr	56
Anotace	57
Seznam použité literatury	59
Seznam tabulek, grafů a obrázků.....	61
Přílohy.....	62

Úvod

Jako téma své bakalářské diplomové práce jsem si zvolila službu krizového bytu pro ženy. Vzhledem k tomu, že již téměř pět let působím na pozici sociálního pracovníka oddělení ubytovacích služeb společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., mám v této oblasti praktické zkušenosti. Do tohoto oddělení z registrovaných sociálních služeb spadá azylový dům - Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní a právě služba Krizového bytu pro ženy. Už od počátků, kdy jsem s těmito službami přišla do kontaktu, jsem měla dojem, že je krizová pomoc ve stínu azylového domu a není jí dáván takový prostor, jaký by mohl a jaký by si zasloužila. Proto jsem si jako jeden z cílů své práce dala i posílení informovanosti o této službě.

V teoretické části nejprve vymezím službu krizové pomoci a její zákonem stanovené formy. Hlavním tématem teoretické části bude krizová intervence jako přední metoda práce krizové pomoci. Jelikož krizová intervence řeší nejrůznější krizové situace, budu se pro lepší orientaci, věnovat i základním informacím o krizi jako takové. V poslední kapitole pak zmíním základní informace o specifické krizové intervenci pro osoby ohrožené domácím násilím. Důvodem je, že se dle mého názoru jedná v několika ohledech opravdu o specifickou oblast. Proto bych se jí chtěla v krátkosti věnovat. Domácí násilí je totiž jev, se kterým se v praxi setkáváme. V případě, že se k nám osoba dostane ve fázi akutní krize, jedná se i pro pracovníka o náročnou situaci.

Obsah praktické části bude následně konkretizovat službu Krizový byt pro ženy, Šumperk. Zde uvedu základní informace o službě. Následovat pak bude pomocí analýzy spisové dokumentace základní charakteristika cílové skupiny uživatelů v období posledních více než pěti let (leden 2010 – říjen 2015). V tomto období také budou vyhledávány spolupracující organizace. Tyto organizace budou následně osloveny formou dotazníku, který bude zaměřen na možnosti zlepšení spolupráce. Výstupem pak budou případná doporučení ke zlepšení služby a také informační leták pro laickou i odbornou veřejnost.

1 Krizová pomoc

V první kapitole teoretické části své práce definuji, co to vlastně je krizová pomoc. Uvádím základní zákonnou definici tohoto druhu sociální služby. Představuji také výčet základních činností, které jsou v této službě poskytovány.

1.1 Základní informace o krizové pomoci

Krizová pomoc je podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§ 60) definována jako *terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou situaci vlastními silami.*

Podle zmiňovaného zákona a dále podle prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. (§ 25) služba krizové pomoci zahrnuje tyto činnosti:

- ❖ Poskytnutí ubytování (pokud se jedná o pobytovou formu pomoci). Jedná se o ubytování, které by nemělo překročit délku sedmi dnů. Vytvoření podmínek pro úklid, praní a žehlení osobního a ložního prádla.
- ❖ Poskytnutí stravy nebo pomoc se zajištěním stravy, která by měla odpovídat zásadám racionálního stravování či dietním potřebám jedince.
- ❖ Sociálně terapeutická činnost – mezi základní se řadí krizová intervence, ale i další socioterapeutické činnosti, které mají za cíl pomoci k překonání krizového stavu a zahájení terapeutického procesu.
- ❖ Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí jedince. Toto zahrnuje i pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

1.2 Základní činnosti

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§35) uvádí základní činnosti, které jsou v rámci sociálních služeb poskytovány. Jedná se o:

- ❖ *pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,*

- ❖ *pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- ❖ *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
- ❖ *poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,*
- ❖ *pomoc při zajištění chodu domácnosti,*
- ❖ *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- ❖ *základní sociální poradenství,*
- ❖ *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- ❖ *sociálně terapeutické činnosti,*
- ❖ *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- ❖ *telefonická krizová pomoc,*
- ❖ *nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,*
- ❖ *podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.*

Krizová pomoc je poskytována bezplatně. Pokud si to žádá ze smluvních stran nevyžádá, není nutné ani uzavření písemné smlouvy (zákon č.108/2006 Sb.).

2 Krize

V této kapitole představím základní informace o krizi. Jedná se o hlavní pojem, kterému se budu věnovat, abych pak mohla lépe vysvětlit podstatu krizové intervence. Na pojem a význam krize se dá pohlížet z mnoha pohledů. V každém oboru znamená krize něco jiného. Já jsem se samozřejmě zaměřila pouze na krizi z pohledu sociální práce a ve vztahu k prožívání jedince. Nejprve uvádím několik způsobů definice krize, dále pak základní způsoby dělení krize, symptomy a varovné signály, které mohou upozornit na člověka v krizi. Závěrem pak informuji o možných vyústěních krize.

2.1 Pojem krize

Krize se na základě prací Geralda Caplana a Erica Lindemanna vymezuje od 60. let 20. století jako proces – průběh reakce na situaci, kterou jedinec nemůže snadno řešit v rámci obvyklých strategií, jak je zvyklý zvládat zátěž. Při posouzení vlastních zdrojů a sil a požadavků prostředí má jedinec dojem, že požadavky prostředí překračují možnosti jeho zdrojů a sil.“ (Baštecká B. a kol, 2005, s. 164)

Špatenková (2004, s. 15) krizi definuje podle současných psychologických koncepcí jako *přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými událostmi nebo takovými životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení*. Popisuje také krizi jako normální reakci na nenormální situaci.

Krizí je také situace, díky které dochází ke změně v navyklém způsobu života a způsobuje stav ohrožení a nerovnováhy (Lucká in Matoušek 2008).

Krize je subjektivně ohrožující situace s velkým nábojem a potencionálem změny. Často bývá základem pro nějaký životní posun. (Vodáčková a kol. 2008)

Krize má pocit naléhavosti, nouze či neodkladnosti. Zda se opravdu jedná o krizi, určuje jedinec (rodina, pár či skupina), podle svého aktuálního prožitku, nikoli pracovník. Krize je ale nevyhnutelná součást života, v dobrém průběhu pomáhá v růstu jedince (Baštecká a kol.2005).

Člověk je v krizi ve chvíli, kdy se ocitne v zatěžující nerovnováze mezi pro něj důležitým problémem a jeho možnostmi situaci zvládnout. Význam slova „crisis“ je rozdělení, svár, rozhodnutí. Krize bývá také označována jako vrchol, bod zvratu či obratu. Člověk cítí ohrožení, ztrácí pocit kontroly nad životem a možnosti svůj život utvářet. Nejčastější reakcí na krizi je úzkost, která má dále ochromující účinky. Člověk v krizi může mít panický strach, pocit bezmocnosti a neschopnost vidění nějakého východiska ze situace. (Kastová, 2000)

Symptomy krize

- ❖ Intenzivní kritická událost vybočující z každodenní reality
- ❖ Prožívání situace jako ztráty
- ❖ Přítomnost negativních emocí a zážitků
- ❖ Pocit nejistoty z budoucnosti
- ❖ Pocit ztráty kontroly
- ❖ Náhlé narušení obvyklých vzorců chování jedince, jeho způsobu života, denního rytmu, návyků apod.
- ❖ Stav emočního napětí trvajících nějakou dobu (nejčastěji 2-6 týdnů, někdy dokonce měsíců)
- ❖ Nutnost změny a přizpůsobení se nové situaci.

(Špatenková a kol., 2004)

2.2 Typologie krizí

Lucká (in Matoušek, 2008) uvádí, že je mnoho způsobů jak na krizi pohlížet a jak je dělit. Jako příklad uvádí následující dělení krizí.

Podle způsobu manifestace (vystupování)

- ❖ *zjevná krize* – jedinec si tuto krizi uvědomuje a připouští. Nejčastěji čelí něčemu, s čím nesouhlasí. Jedná se např. o krize spojené s nemocí, nevěrou, ukončením vztahu. Tyto krize člověka nutí k hledání řešení a pomoci.
- ❖ *latentní krize* – jedná se o krizi, kterou si jedinec neuvědomuje, nechce nebo nemůže si ji připustit. Krize může probíhat i delší dobu a může

se následně projevovat nejrůznějšími způsoby, jako jsou únik do nemoci, zvýšená pracovní aktivita a jiné. Krize latentní může následně vyústit v krizi zjevnou.

Další dělení je podle průběhu:

- ❖ *akutní krize* – má jasný začátek a někdy i konec. Její průběh je bouřlivý. Jedná se o reakce na traumatizující události – onemocnění, nehoda, nevěra, znásilnění, rozpad vztahu a další. V těchto případech lidé často vyhledávají odbornou pomoc.
- ❖ *chronická krize* – má nenápadný začátek a je dlouhodobá. Často má znaky latentní krize nebo nedořešené akutní krize. Může souviset s mezilidskými vztahy – příkladem je nedořešený konflikt v partnerském vztahu. Důvodem mohou být také neuspokojivé sociální okolnosti, domácí násilí či chudoba. Chronická krize se může i vlivem malého impulzu změnit na krizi akutní.

Baldwinova typologie krizí

Typologie krizí podle Baldwina je u většiny autorů nejčastěji uváděnou. Přestože se budu krizové intervenci věnovat více v další kapitole, pro lepší přehlednost uvádím základní popis pomoci rovnou u jednotlivých typů krizí.

Situační krize

Jedná o krizi, která je neočekávaná, člověka překvapí či zaskočí. Síla krize se odvíjí od toho, jak moc jsou dané události pro klienta vnímány jako negativní. Situační krize je charakterizována jako náhle vzniklá neočekávaná událost, která jedince ohrožuje. Jedinec si v dané situaci pociťuje úzkost a pocit naléhavosti. Jedná se o typ krize, který se vyskytuje nejčastěji a často bývá „poslední kapkou“, která ale pouze skrývá další typy krizí.

Důležité je také neopomenout nejčastější spouštěče krize. Jako hlavní se uvádí tři skupiny spouštěčů – v první skupině tvoří základ nějaká **ztráta nebo její hrozba** (příkladem může být ztráta blízkého člověka, neúspěch v něčem, co člověk považuje za důležité, nemožnost pokračování v nějaké činnosti). Druhá skupina obsahuje vše, co je spojeno s nějakou změnou

(příklad je změna zaměstnání, ukončení vztahu či výrazná **změna** pracovní doby). Poslední jsou krize, které jsou spojeny s nějakou **volbou**. Sem patří například volba mezi partnery nebo volba zaměstnání (srov. Baštecká a kol. 2005 Špatenková a kol. 2004, Vodáčková a kol. 2008).

Krizová intervence v případě situační krize spočívá v navození pocitu bezpečí v klidném prostředí, aby mohla být ujasněna a definována situace jedince. Následuje individuální zhodnocení a mobilizace jak klienta, tak jeho sociálního okolí. Dále se pak nabízí podpora či poradenství.

(srov. Špatenková a kol. 2004, Vodáčková a kol. 2008)

Tranzitorní krize

Tato krize je také označována jako krize přechodová nebo krize očekávaných životních změn. Jak již z názvu vyplývá a jak uvádí například Špatenková (2004), tak situace způsobující krizi mohl jedinec svým způsobem předvídat nebo se na ni alespoň nějak připravit. Tyto situace ovšem vyžadují jisté změny a následně přizpůsobení jim. Podle Vodáčkové (2008) je tranzitorní krize vázána na procesy růstu a vývoje, které probíhají v daném časovém období. Na příklady tranzitorní krize můžeme pohlížet buď ve vztahu k jedinci (období puberty, klimakteria, nástup do zaměstnání nebo odchod do důchodu), nebo z pohledu rodiny (narození dítěte, svatba, odchod dítěte z rodiny).

Pomoc při tranzitorní krizi asi nejlépe vystihuje pojem doprovázení. Přestože se jedná o krizi očekávaných životních změn, je jasné, že se vše neodehraje během krátké doby. Tyto změny mohou trvat i více než rok. Pracovník spíše poskytuje pomoc a podporu při řešení doprovodných situačních krizí, při ujasnění a definování přechodových stádiích a porozumění změnám a jejich významu. (srov. Baštecká a kol. 2005, Špatenková a kol. 2004)

Traumatická krize

Jedná se o krizi, která pramení z náhlého traumatizujícího stresoru. Podle Vodáčkové (2008) mají hlavní vliv silné vnější stresory. Jedná se o situace, které jsou neočekávané, a člověk nad nimi zcela ztrácí kontrolu. Baštecká

(2005) tyto krize definuje jako rány osudu nebo neštěstí, které ohrožují člověka jak po duševní tak tělesné stránce.

Příkladem jsou náhlá smrt partnera, autonehoda, znásilnění, přírodní katastrofy či hromadná neštěstí (Špatenková 2004).

Tento typ krize je velmi silný a proto je důležité v případě pomoci vytvořit takové prostředí, aby si jedinec mohl projít všechna stadia (viz kap. 2.3 Průběh krize). Člověk se ocitá v situaci naprosto neznámé a nelze proto počítat s tím, že má vytvořeny nějaké obranné strategie. Je potřeba podpořit uznání ztráty a dovolit ventilování emocí a truchlení. Pak následuje odpoutání od ztraceného objektu, které ale nevylučuje vzpomínání či vyjadřování pocitů viny. Také v tomto případě se klade velký důraz na mobilizaci jak jedince, tak jeho okolí (srov. Baštecká a kol. 2005, Špatenková a kol. 2004).

Vývojová krize

Tento typ krize se také popisuje jako krize neřešených vývojových otázek. Z tohoto vyplývá, že se jedná o krize, které vznikají důsledkem toho, že některé vývojové otázky (hodnotové konflikty, láska, intimita, moc, závislost a jiné) nebo vývojové fáze jedince, byly potlačeny nebo narušeny. Pozitivem vývojové krize je skutečnost, že člověk se díky ní snaží o „dorovnání“ do přirozeného stádia vývoje.

Snaha jedince dosáhnout citové zralosti je často neúspěšná a má tendenci se opakovat. Za nejlepší příklad považují opakované partnerské vztahy s nevhodnými partnery (např. s alkoholikem, s agresorem nebo gamblerem).

Vývojová krize je velmi specifická a proto se bude lehce lišit i pomoc při jejím řešení. Krizovou intervenci lze totiž obsáhnout spíše její situační částí a ne její opravdový základ. To mnohdy může stačit k tomu, aby jedinec začal krizi dále řešit sám. Je proto důležité podporovat člověka v tom, aby přijal krizi jako vývojovou výzvu. Dále pak věnovat pozornost vytváření vlastní identity a hledání „životní cesty“. Nejvíce ale bývá doporučováno navázat při řešení na pomoc formou psychoterapie. (srov. Baštecká a kol. 2005, Špatenková a kol. 2004, Vodáčková a kol. 2008)

Psychopatologická krize

Jak uvádí Vodáčková (2008) jedná se vlastně o nějaký typ krize, který již byl uveden výše, rozdíl je ale v tom, že jedinec, který krizi pociťuje, je více zranitelný vlivem své psychické poruchy nebo sociální situace. Blíže by se lidé, kteří jsou tímto typem krize ohroženi, dali vymezit jako lidé s poruchou osobnosti nebo se závažnými neurotickými obtížemi. Dále pak také osoby se závislostí a to nejčastěji na alkoholu či drogách. Baštecká (2005) ještě dodává, že krize může vyústit i ve stav psychotické ataky, což bývá popisováno tak, že se člověk „zbláznil“ nebo „mu přeskočilo“.

Krizová intervence v těchto případech spočívá v rychlém jednání. Prioritou je hlavně stabilizování a uznání již existující psychopatologie. Na druhou stranu je ale velká pozornost věnována podpoře fungování jedince i za pomoci jeho okolí. Nemusí se hned jednat o hospitalizaci, ale o následné navázání ambulantní spolupráce s psychiatrem či psychoterapeutem.

(srov. Špatenková a kol., 2004, Vodáčková a kol., 2008)

Krize vyžadující okamžitou psychiatrickou pomoc

Špatenková (2004) tento stav popisuje jako situaci, kdy se celkově zhoršuje fungování jedince a ten přestává být odpovědný za své činy. Je zde velmi vysoký pocit naléhavosti. Nejčastěji se jedinec v této krizi ocitne vlivem drog či alkoholu nebo akutních psychóz.

Řeší se hlavně projevy chování než příčiny vzniku. V danou chvíli se jedinec stává nebezpečný a to jak sobě, tak svému okolí (může se jednat o suicidální či vražedné sklony). (Baštecká a kol, 2005)

Postup při řešení je podobný jako u psychopatologické krize, především rychlá reakce, stabilizace a zapojení dalších odborníků. Je potřeba také věnovat pozornost redukci nebezpečí a to jak ve vztahu k jedinci samotnému, tak k ostatním osobám. Riziko spočívá v tom, že člověk většinou není schopen objektivně svou situaci posoudit a popsat, takže pracovník má k dispozici jen velmi málo informací, ze kterých vychází. (srov. Baštecká a kol. 2005, Špatenková a kol. 2004, Vodáčková a kol. 2008)

2.3 Průběh krize

Důvody, zda se jedinec ocitne v krizi a jak moc ho krize zasáhne, záleží nejvíce na jeho individuálních vlastnostech. Platí totiž, že co je velmi silnou krizí pro jednoho, nemusí být zdaleka tak závažné pro druhého nebo dokonce krizí vůbec. Samotný průběh krize je dále ovlivňován okolnostmi, za kterých krize probíhá, aktuální situací jedince a také tím, jak na danou situaci bude pohlížet sociální okolí jedince – zda bude problém akceptovat, poskytne pomoc a podporu či nikoli.

Mezi další determinanty, které ovlivňují průběh krize, patří například: věk, pohlaví, zdravotní stav, dřívější nevyřešené krize, náboženské přesvědčení, životní situace a další. (Špatenková 2004)

Špatenková (2004) popisuje průběh krize podle Silverové a Wortmanové, podle třech základních bodů:

- ❖ Reakci lidí nelze s určitostí předpovědět. Můžeme očekávat reakce jako je šok, popření deprese, ale výskyt těchto reakcí není zákonitostí.
- ❖ Základní shoda je ale v průběhu adaptace na krizovou situaci. Jedná se o šok, popírání, hněv a agrese, deprese, akceptace. Tyto fáze ovšem nemusí probíhat přesně, jak je uvedeno. Jedinec může některé fáze vynechat nebo se k nim třeba opakovaně vracet.
- ❖ Většinou se očekává, že se jedinec po určité době s krizovou situací vyrovná, bohužel. Klinická šetření ale ukazují, že to tak není vždy a jsou jedinci, kteří se s událostí nevyrovnají nikdy.

Projevy upozorňující na možnost krize

Baštecká (2005) podle Vodáčkové uvádí varovné signály, podle kterých může pracovník rozpoznat možného člověka v krizi. Nelze totiž předpokládat, že člověk vždy vyhledá pomoc sám. Jedná se zejména o stav, kdy člověk:

- ❖ říká, nebo říká že vnímá neobvyklé věci, působí zmateně, nedokáže spát nebo se zastavit;
- ❖ nedůvěřuje okolí a odmítá pomoc;
- ❖ je vyčerpaný, nekomunikuje, je utlumený;

- ❖ ohrožuje sebe nebo okolí, hádá se, jedná ve zlosti, je pod vlivem alkoholu či drog;
- ❖ svůj stav popisuje z pohledu strachu, beznaděje, úzkosti, je ochromen strachem
- ❖ je zraněný, pomočený či pokálený.

Chování člověka v krizi

Při setkání se zátěží se člověk nejprve snaží vyrovnat se situací sám. Tyto postupy se pak snaží použít i ve chvíli, kdy se jedná o vážnější situace. Příkladem takových reakcí je: spánek či schování se do postele, přitulení se k někomu, potřeba svěřit se někomu, uzavření se, překrucování reality, opití se či modlitba. (Lucká in Matoušek 2008)

2.4 Vyústění krize

Způsoby, jak bude krize jedince, rodiny, skupiny či komunity ukončena, jsou ovlivněny mnoha činiteli, kterými mohou být například

- ❖ vnímání události a její význam (jak hrozivá událost pro někoho je);
- ❖ determinanty krize – věk, zdravotní stav (viz výše);
- ❖ předchozí zkušenost;
- ❖ reálně charakteristiky současné krize;
- ❖ reakce rodiny a lidí v okolí.

(Baštecká a kol. 2005 podle Murraye a Luetje)

3 Krizová intervence

Již jsme se seznámili s tím, co je to krize a základním vymezením krizové pomoci. Dále se věnují krizové intervenci jako základní metodě pomoci. Nejprve představím, co to vlastně krizová intervence je a jak na ni můžeme pohlížet. Následně popisují základní cíle této metody a její druhy. Pro lepší vysvětlení uvádím také charakteristické znaky a principy. Dále jsem charakterizovala základní průběh procesu krizové intervence.

3.1 Základní vymezení

Definice

Lucká (in Matoušek 2008, s. 129) krizovou intervenci definuje jako *specializovanou pomoc osobám, které se ocitli v krizi.*

„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování (Vodáčková a kol., 2008, s 60)

Krizová intervence zahrnuje dvě základní sdělení: *jde o určitý druh odborné práce s člověkem, který se ocitl v krizové situaci. Je to také přístup ze strany krizového pracovníka je aktivní, spočívající z hlediska času v rychlém až okamžitém zásahu (intervenci).* (Vodáčková a kol, 2008, s 59)

Podle Špatenkové (2011) krizová intervence znamená zásah či zakročení v krizi, kdy se jedná o specializovanou pomoc osobám, které jsou v krizi. Krizová intervence je soubor různých druhů pomoci, které mají za úkol, aby jedinec opět získal psychickou rovnováhu. Nejčastěji se jedná o pomoc psychologickou, lékařskou, sociální či právní.

Baštecká (2005, s 170) vymezuje *jako způsob chování a jednání pracovníka, který klientovi navozuje pocit zvládnutí situace a úlevy. Uspořádání a návaznost postupů, která klienta vedou k vyřešení současné situace a k obnově jeho sil.*

Cíle

Většina autorů (Špatenková 2011, Baštecká 2005, Vodáčková 2008) uvádí jako cíle krizové intervence stabilizování situace klienta, podpoření využívání vnějších zdrojů a návratu na úroveň před vznikem krize. Hoskovicová (2009) popisuje, že hlavní cíl krizové intervence také stabilizování klienta a to hlavně tak, že mu bude poskytnuta podpora a bezpečí a dále také to, že se zajistí, aby se krize nadále nezhoršovala. Jako další cíl je pak považována mobilizace fyzických a psychických sil klienta a jeho podpora, aby on sám začal být schopen hledat možná východiska z krize.

Podle Lucké (in Matoušek 2008) se krizová intervence snaží minimalizovat ohrožení klienta, posílit jeho schopnosti vyrovnat se s krizí. Důraz klade i na skutečnost, aby adaptace posílila jeho růst a předešlo se tak negativnímu či destruktivnímu řešení situace. Dříve byla krizová intervence brána jako pomoc zdravým jedincům, kteří se ocitli v náročné životní situaci. Stále více se ale ukazuje, že lidí s psychickým onemocněním se v krizové situaci ocitají také a to ještě častěji. Důvodem je právě jejich onemocnění.

Příklad z praxe

Dle mé zkušenosti z praxe mohu tvrzení o lidech s psychickým onemocněním více než potvrdit, jelikož se s nimi setkávám stále častěji a to jak v oblasti krizové pomoci tak azylového domu pro rodiče s dětmi. Mnohdy se jedná o lidi, kteří ambulantně dochází k psychiatrovi, ale také o lidi, co jsou střídavě v péči ambulantní i pobytové. Pokud se tito lidé stávají stále častěji uživateli sociálních služeb, klade to také zcela jiné nároky na pracovníky.

3.2 Druhy krizové pomoci

Způsobů, jak dělit krizovou pomoc, je několik. Jak již bylo uvedeno v kapitole 1.1 Základní informace o krizové pomoci zákonem je stanoveno

dělení na ambulantní, terénní a pobytovou formu. Do zvláštní kategorie pak spadá telefonická krizová pomoc.

Další možné dělení popisuje Špatenková (2011), a to prezenční a distanční formu pomoci. Prezenční pomoc spočívá v osobním kontaktu pracovníka a člověka v krizi. Distanční forma potom zahrnuje všechny druhy pomoci, kdy je člověk v krizi od pracovníka prostorově vzdálen. Do druhů distanční pomoci spadá telefonická a internetová pomoc.

Základní informace o prezenčních formách pomoci:

- ❖ *terénní forma pomoci* – proces krizové intervence je prováděn v místě, kde se nachází osoba v krizi (může se jednat například o školu nemocnici nebo místo katastrofy). Terénní pomoc lze dále dělit podle podoby a to na výjezd ke klientovi, doprovod klienta, návštěva klienta nebo pomoc při mimořádných událostech.
- ❖ *ambulantní forma* - principem je, že se klient dostaví do nějaké instituce, která je primárně určena k poskytování pomoci lidem v krizi. Nejčastěji se jedná o různé specializované poradny. Předpokladem je, že klient je v takovém stavu, který umožňuje, docházet do zařízení. Klient vyhledává ambulantní pomoc na základě vlastního rozhodnutí nebo na doporučení jiné instituce. Nejedná se o formu pomoci v případě, že je klient v ohrožení života. Někdy může být i předstupněm pro pobytovou formu pomoci.
- ❖ *pobytová forma* – jedná se o krátkodobé umístění člověka v krizi, nejčastěji na „krizové lůžko“ a to nejlépe v nějakém krizovém centru. Služba je určena pro klienty v tak vážném stavu, že není možné, aby setrvali v domácím prostředí. Jedná se především o osoby, které se nachází v ohrožení (např. oběť domácího násilí) nebo pokud potřebuje klient do jiného prostředí, aby dočasně „vysadil“ nebo je to lepší pro psychický stav jedince (např. a případě suicidální hrozby). Často je pomoc poskytována multidisciplinárním týmem pracovníků.

Distanční formy pomoci:

- ❖ *telefonická pomoc* – nabízí pomoc a podporu prostřednictvím telefonu. Nejčastěji se jedná o linky důvěry. Mohou být specializované (např. Senior telefon, Linka důvěry pro děti a mládež, Help line AIDS) nebo linky, poskytující pomoc celému širokému spektru volajících.
- ❖ *Internetová pomoc* – probíhá prostřednictvím internetu. Jedná se o rozvíjející se formu pomoci. Jako jediná z výše uvedených zatím nemá zákonné vymezení.

(srov. Vodáčková a kol. 2008, Špatenková a kol. 2011)

Z jiného pohledu se jedná o pomoc neformální a formální. Neformální pomocí se rozumí pomoc, krou si poskytují členové rodiny, kamarádi a jiné blízké osoby. Pomoc formální je pak brána jako forma institucionalizovaná. Ta přichází v případech, kdy neformální pomoc selhává.

V neposlední řadě lze na krizovou intervenci pohlížet také z pohledu cílové skupiny a také druhu krize, ve které se člověk nachází.

3.3 Znaky a principy krizové intervence

Podle Špatenkové (2011) a Vodáčkové (2008) jsou znaky a principy krizové intervence následující:

- ❖ **Individuální charakter** – krize pro každého znamená něco jiného a každý ji prožívá s jinou intenzitou, proto je potřeba i hledat individuální možnosti řešení.
- ❖ **Okamžitá pomoc** – poskytnutí pomoci v co nejkratším časovém intervalu.
- ❖ **Redukce ohrožení** – zajištění základních životních potřeb, zajištění pocitu bezpečí.
- ❖ **Posílení klienta** – snaha o mobilizaci kompetence samostatného řešení problému, prevence závislosti na pomoci.
- ❖ **Koncentrace na „tady a teď“** – řešení aktuální situace, aktuálního problému kdy se lze zaměřit jen na krátkou minulost problému.

- ❖ **Časově omezená pomoc** – mělo by se jednat o rychlé a intenzivní řešení situace, následně je krizová intervence ukončena, ale je možná spolupráce s dalšími subjekty.
- ❖ **Intenzivní kontakt** – mezi pracovníkem a člověkem v krizi, nejčastěji každodenní
- ❖ **Krize systému** – jen výjimečně je v krizi jen opravdu jednatel, většinou se problém týká vztahového systému a ten by měl být tedy také zahrnut do řešení.
- ❖ **Strukturovaný, aktivní, někdy i direktivní přístup pracovníka** – dle aktuální situace je pracovník empatický a trpělivý, vyžaduje-li to ale situace, tak může provést i direktivní zásah. Kopřiva (2006), k direktivnímu postupu uvádí, že se vždy jedná o nějaký návod k jednání. Rada by měla člověka nějak zaujmout, ale velmi často je složité nějakou účinnou radu najít. Pracovník by měl mít na paměti, že ne vždy taková rada vůbec existuje).
- ❖ **Dostupnost** – mělo by se jednat, jak o dostupnost krizové pomoci jako takové a to zajištěním nepřetržitého provozu nebo o dostupnost informací o krizové pomoci.
- ❖ **Ambulantní i terénní forma** – pokud je to možné, zajistit obě možnosti pomoci.
- ❖ **Vnější bezbariérovost** – při vyhledávání by neměly být překonány nějaké zásadní překážky tzn. dobrá dostupnost služby.
- ❖ **Návaznost** – pracovníci krizové pomoci by měli mít široký přehled o nabídce dalších služeb, aby případně mohli doporučit nějaké další služby či odborníky.

Krizová intervence bývá také často zaměňována s psychoterapií. Jedná se sice o podobnou metodu, ale hlavní rozdíl je v tom, že psychoterapie se má snažit o hlubokou změnu. Krizová intervence naproti tomu, jak již bylo uvedeno výše, se zaměřuje na řešení aktuálního problému a dosažení stavu, ve kterém člověk byl před začátkem krize. (Mlčák 2005)

3.4 Průběh krizové intervence

Každý autor na průběh krizové intervence pohlíží trochu jinak. Mně ale přijde nejpřehlednější dělení podle Špatenkové (2011), která dělí krizovou intervenci do tří etap či fází a to na zahájení, realizaci a ukončení.

Zahájení krizové intervence

V této fázi je nejdůležitější navázat s klientem kontakt a zajistit mu pocit bezpečí. Klient v této fázi může prožívat nejrůznější pocity, proto je důležité, aby ho pracovník akceptoval se všemi jeho projevy. Navázání správného kontaktu je pak klíčové pro další řešení krize člověka. Pro klienta je také důležité, aby měl pocit bezpečí a to jak ve spojitosti s prostředím, tak s pracovníkem krizové pomoci.

Podle Lucké (in Matoušek 2008) je důležité věnovat pozornost signálům, které by mohly upozorňovat na nejrůznější rizika a to jak intoxikaci jedince, tak jeho počínající či akutní psychotický stav, který je problematické vždy s jasností určit. Pracovník musí také věnovat pozornost tomu, zda není v ohrožení ještě někdo jiný – příkladem je třeba matka, která z domu uteče jako oběť domácího násilí, ale neuvědomí si, že doma nechala dítě.

Vodáčková (2005) také zmiňuje, že by se nemělo zapomínat na zdánlivé maličkosti. Mezi ně patří například to, že by měl být klient při příchodu přivítán člověkem, nikoli automatem. Pokud se mu pracovník nemůže hned věnovat, měl by být klient upozorněn na to, jak dlouho bude čekat (nemělo by se jednat a moc dlouhou dobu). Dobu čekání by měl opět trávit v bezpečném prostředí. V ideálním případě by měl mít k dispozici tekutiny a toaletu.

Realizace krizové intervence

V této fázi je nezbytné získání relevantních informací. Pro nejlepší orientaci v situaci jedince je potřeba zjistit, je CO, KDY, KDE a JAK krizi vyvolalo. Je dobré snažit se identifikovat složky krize a to spouštěč, vnímání dané situace a popřípadě jaké obranné a vyrovnávací strategie už byly použity, ale selhaly. Krizová intervence by v těchto případech neměla sloužit

k tomu, aby změnila situaci jedince, ale změnit náhled a posouzení míry ohrožení dané situace.

Během rozhovoru je potřeba se snažit identifikovat dobu trvání příznaků krize, subjektivní příčiny nebo použité možnosti řešení. Také ale poslouchat to, co je podle jedince hlavní a nejdůležitější a co by se mělo nejdříve řešit. Pracovník by se měl také zaměřit na to, jaké má jedinec vůbec od řešení očekávání.

Na základě zjištěných informací je vytvořena hypotéza, která zahrnuje vznik i průběh krize. Dále je snaha o odhad prognózy – posuzuje se, zda klient potřebuje jiného odborníka či zařízení.

V této fázi také vzniká plán řešení krize. Velkou roli zde hraje sociální opora jedince. Zda ji kolem sebe má a do jaké míry jsou blízcí lidé schopni a ochotni pomoci s řešením situace. V případě, že sociální opora neexistuje, nebo není dostatečná, přichází na řadu „náhradní“ řešení, zejména pomoc nějaké profesionální instituce. Tato pomoc by ale měla být pouze dočasná do doby, než se povede vytvořit nebo zaktivizovat „běžnou“ sociální oporu.

Jedinec by měl být neustále podporován v tom, aby získával schopnost samostatně rozhodovat. Obvykle samotným projednáváním problému, získá klient náhled do situace a ta se mu již nezdá tak nepřekonatelná a nepochopitelná. Jsou ale i případy, kdy potřebuje klient pomoci i s realizací plánu. Klient by měl mít pocit, že je mu pracovník ochoten být k dispozici a má respekt k jeho potřebám. Pracovník musí brát ohled i na možnosti a pracovní tempo klienta. Na druhou stranu krizová intervence nemá obsahovat posuzování a moralizování. Podpora a potvrzování průběžných úspěchů je nedílnou součástí procesu krizové intervence.

Pokud je krizový stav klienta natolik vážný a není možný návrat do přirozeného prostředí, je nutné zvažovat i možnost hospitalizace. (srov. Špatenková a kol. 2011, Lucká in Matoušek 2008)

Ukončení krizové intervence

Krizová intervence bývá ukončována ve chvíli, kdy je stav klienta stabilizován a uvědomuje si, co ho ke krizi vedlo a jak ji má překonat.

Hlavní je pochopení a získání náhledu. Klient by měl také být schopen rozumět svoji situaci, předjímat následky a uvažovat o blízké budoucnosti. Spolupráci je nejlépe ukončit rekapitulací situace a ujasněním, jaké má klient možnosti, kdyby došlo ke zhoršení.

Součástí krizové intervence by měla být i jasná a srozumitelná dokumentace, aby bylo možné v případě dalšího kontaktu navázat. Dokumentace by měla obsahovat: počáteční psychický stav, délku a příčiny krizového stavu, popis provedené intervence, spolupracující instituce, psychický stav při ukončení a další plány případné spolupráce. (srov. Špatenková a kol. 2011, Lucká in Matoušek 2008)

4 Specifika krizové intervence při domácím násilí

Jedním z důvodů, proč k nám lidé na krizový byt přichází, jsou nefungující partnerské či rodinné vztahy a s tím také mnohdy spojené domácí násilí. Bohužel se jedná o něco, co většinou není uváděno jako základní důvod vyhledání pomoci, ale přichází se na to až s postupem času. Proto je obtížné toto prokázat nějakým konkrétním výzkumem. Jedná se o celé velké téma, takže zde uvedu pouze základní informace a znaky. Věnovat se budu hlavně pomoci a specifické krizové intervenci pro osoby ohrožené domácím násilím.

4.1 Základní vymezení

Násilí je využívání (nejčastěji fyzické) převahy k vykonávání bezpráví vůči jiné osobě, respektive osobám. Násilí a agrese mohou být na jedné straně reakcí na krizi, projevem (symptomem) krize nebo už důsledkem krize a na druhé straně příčinou, spouštěčem krizí dalších. (Špatenková a kol. 2011, s. 106)

Dle mých zkušeností z nejrůznějších školení z poslední doby se opět trochu změnilo základní názvosloví. Nyní se používá označení ohrožená osoba (dříve oběť) a násilná osoba (dříve pachatel).

Domácí násilí má mnoho podob – do základního výčtu patří fyzické, psychické, slovní, sociální, ekonomické a sexuální násilí. Může se jednat i o kombinaci několika druhů najednou. Ohroženou osobou je v případě domácího násilí osoba blízká, ale sdílení společné domácnosti není podmínkou. Charakteristické znaky jsou opakování, dlouhodobost, stupňování a každodenní přítomnost. Násilí se odehrává v místech, kde není sociální kontrola. Důležitým znakem je izolace ohrožené osoby. (Čírtková, Vitoušová in Matoušek 2005, Ševčík, Špatenková in Špatenková 2011)

4.2 Pomoc ohroženým osobám

Pro osoby ohrožené domácím násilím je určena specializovaná sociální služba a to jsou intervenční centra. Činnost těchto center je také upravena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (přesněji v §60a) a ve znění zákona č. 29/2007 Sb. kterým se mění některé zákony v oblasti ochrany před domácím násilím. Jedná se o úzkou spolupráci s Policií ČR v případě, že dojde k vykázání násilné osoby z obydlí. Intervenční centrum má povinnost do 48 hodin od vykázání kontaktovat ohroženou osobu. Pomoc může být poskytnuta i jiným osobám ohroženým domácím násilím. Centra poskytují kompletní poradenství a také sociálně terapeutickou činnost. Především se jedná o pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. (Ševčík, Špatenková in Špatenková 2011)

Domácí násilí v číslech

Podle údajů Policie ČR bylo v loňském roce řešeno 392 případů, které se týkaly násilí na osobě žijící ve společné domácnosti. V Olomouckém kraji se jednalo o 30 případů. Statistiky letošního roku do konce srpna uvádí 101 případů v celé republice.

Jedna z nejznámějších organizací pomáhajících obětem trestných činů – Bílý kruh bezpečí, za loňský rok uskutečnila 1.666 osobních kontaktů, z toho 373 se týkalo týrání osoby žijící ve společné domácnosti. Telefonickou pomoc na lince Bílého kruhu bezpečí v roce 2014 kontaktovalo 676 lidí, z toho nejčastějším důvodem byla právě problematika domácího násilí. Specializovaná Linka pomoci obětem (telefon 116 006) přijala do srpna 2015 celkem 2.612 hovorů. Nejčastěji se jedná také o ženy a důvodem je domácí násilí nebo stalking. (statistiky - Bílý kruh bezpečí)

Pro Olomoucký kraj je intervenční centrum provozováno Střediskem sociální prevence, které má sídlo v Olomouci, ale spadají k nim i Poradny pro rodinu v Jeseníku, Prostějově, Přerově a Šumperku. V roce 2014 intervenční centrum Olomouc poskytlo službu 143 osobám ohroženým domácím násilím. V Olomouckém kraji byl Policií ČR v roce 2014 využit institut vykázání z bytu v 87 případech. Nejvíce případů vykázání v kraji

proběhlo na Šumpersku a to v 27 případech. Pět osob ze Šumperska pak kontaktovalo Intervenční centrum i bez předchozího vykazání. Obecně v kraji nejčastěji kontaktují intervenční centrum ženy (130 žen) a věk osob se nejvíce pohybuje v rozmezí 27-65 let (111 případů). (online Výroční zpráva Střediska sociální prevence Olomouc 2014)

4.3 Specifika krizové pomoci při domácím násilí

V mnoha případech osoba, která kontaktuje nějakou službu s prosbou o pomoc uvádí, že je rozhodnutá svou situaci řešit. Po odeznění akutního ohrožení mnohdy ohrožená osoba celou situaci bagatelizuje či popírá a partnera omlouvá a brání. Tento fakt potvrzují i nejrůznější výzkumy, kdy je uváděno, že chvíli, kdy se ohrožená osoba opravdu rozhodne odejít a svou situaci řešit, předchází 5-6 „nezdařených“ pokusů, kdy se k násilné osobě opět vrátí. Zde je pro pracovníky velmi důležité, aby nedošlo ke „značkování“ osoby a následné mu snížení aktivní nabídky pomoci. (Ševčík, Špatenková in Špatenková 2011)

Pro ohrožené osoby je také charakteristické, že je pro ně důležitější pomoc v dané situaci, než řešení trestu pro násilnou osobu. Proto je také stále mnoho případů, které nejsou nahlášený na policii. Ohrožená osoba je velmi často zahanbená, ponížená a často má pocit, že je za násilí sama zodpovědná. Součástí práce a pomoci těmto lidem by měla být podpora a obnova vlastních sil a hlavně vlastní hodnoty jedince. Mnohokrát v těchto situacích také pomáhají svépomocné skupiny. (Čírtková, Vitoušová in Matoušek 2005)

Krizová intervence

Mnozí autoři (např. Čírtková, Vitoušová in Matoušek 2005, Ševčík, Špatenková in Špatenková 2011, Ošancová in Vodáčková, 2012) uvádí, že průběh krizové intervence u ohrožené osoby se řídí stejnými doporučeními, je ale potřeba věnovat zvýšenou pozornost některým věcem. Samozřejmě zde hraje opět důležitou roli navázání kontaktu, ale zvýšená pozornost

se musí věnovat i zajištění pocitu bezpečí. Hlavně v případech, kdy ohrožená osoba nepřišla s násilím do kontaktu poprvé je důležité posilování sebevědomí, jelikož to bývá nejčastější „cíl“ násilných osob.

Je dobré věnovat pozornost i tomu, kde se nachází násilná osoba, případně další ohrožené osoby – nejčastěji děti. Jak již bylo uvedeno výše, je velmi důležitá podpora osoby a pomoc se získáním kontroly. Hlavním cílem krizové intervence je sestavení tzv. bezpečnostního plánu a plánu aktivit směřujícím ke změně.

Bezpečnostní plán slouží ohrožené osobě v případě dalšího napadení jako jasný návod k tomu, jak postupovat. Často totiž ohrožená osoba nechce nebo nemůže odejít hned. Nejčastěji se jedná o situace, kdy nechce situaci řešit přes Policii ČR. Pracovník by se měl v průběhu sestavování bezpečnostního plánu zaměřit na to, aby si osoba sumarizovala například detaily signálů násilí, kdy a kde začíná bití a podobně. Dále pak se doporučuje přichystání pohotovostní tašky. Tato taška by měla v základu obsahovat: průkaz totožnosti; případně rodné listy dětí, průkazy zdravotní pojišťovny, úřední dokumenty – ve vztahu k bydlišti, k dětem, práci aj., doklady pro přístup k bankovnímu účtu, „záložní“ finanční hotovost, léky pro sebe a děti, školní potřeby pro děti, základní oblečení a hygienické potřeby, dokumentaci ohledně předchozího násilí – lékařské zprávy, soudní rozhodnutí, úřední záznamy z oddělení sociálně právní ochrany dětí a podobně, mobil a nabíječku. Doporučováno také bývá vzít oblíbenou hračku dětí a nějaké velmi osobní věci pro dodání síly, jako bývají fotky či talisman.

Další co je důležité „připravit“ je místo, kam se osoba obrátí – zda to bude někdo z rodiny či známých nebo nějaká instituce. S tím je spojena otázka i dopravy na toto místo. Pokud má ohrožená osoba možnost pomoci například od sousedů či lidí bydlících poblíž, je možná také varianta, kdy s nimi domluví nějaký signál. Ten pro ně bude znamenat, aby policii zavolali oni, pokud ohrožená osoba nemůže.

V případech, kdy se ohrožená osoba rozhodne situaci řešit a už pominula fáze akutního ohrožení je také důležité navázání na spolupracující organizace – nejčastěji se může jednat o již zmíněné intervenční centrum, rodinnou poradnu či psychologa. Nemělo by se také zapomínat na děti

a to samozřejmě i v případě, kdy nebyly přímo ohroženy osobami, ale bývaly přítomny nejrůznějším konfliktům.

PRAKTICKÁ ČÁST

Krizový byt pro ženy

V teoretické části jsem uvedla základní informace a zákonné vymezení služby krizové pomoci. Jeden z hlavních cílů praktické části práce je charakterizovat konkrétní službu krizového bytu formou empirického šetření spisové dokumentace. Další částí práce je vyhodnocení dotazníkového šetření mezi pracovníky spolupracujících organizací, které si klade za cíl zlepšit vzájemnou spolupráci mezi těmito organizacemi a službou krizového bytu. Analýza spisové dokumentace probíhala ve službě Krizový byt pro ženy Šumperk, ve které pracuji. Tuto sociální službu poskytuje společnost PONTIS Šumperk o.p.s. V následující kapitole bude tato společnost a konkrétní služba Krizového bytu pro ženy blíže charakterizována.

PONTIS Šumperk o.p.s.

Pontis Šumperk o.p.s. (dále jen PONTIS), je nestátní nezisková organizace. Zakladatelem této organizace je Město Šumperk a jedná se o největší nestátní neziskovou organizaci ve městě. Společnost byla založena v roce 1999. V této době provozovala pouze pečovatelskou službu, azylový dům a krizový byt. Během následujících pěti let se společnost rozšířila o další sociální služby, jako jsou odborné sociální poradenství, kontaktní centrum, denní stacionář a nízkoprahové zařízení pro mládež.

Základním posláním společnosti je poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb. PONTIS nyní poskytuje sociální služby širokému spektru obyvatelstva a to od malých dětí až po seniory či osoby se zdravotním postižením. Proto také od roku 2015 přijala společnost motto „Spojujeme generace“. Služby jsou rozděleny podle oddělení. Krizový byt pro ženy je spolu s azylovým zařízením Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní, Sociálními byty a Ubytovnou součástí Oddělení ubytovacích služeb. (www.pontis.cz)

Základní informace o službě krizového bytu

Služba Krizového bytu nabízí ubytování - byt 1+1, který je vybaven postelemi, lůžkovinami, lednicí, televizí, rádiem, vybavenou kuchyňskou

linkou s vařičem, sprchovým koutem a WC (fotografie KB viz příloha č.1). Služba je poskytována zdarma a nepřetržitě 24 hodin denně. Délka pobytu je maximálně sedm dní. Službu lze využít nejvýše jedenkrát měsíčně. V případě potřeby, a pokud je domluveno následné bydlení, které není možné nastoupit hned po ukončení běžného pobytu, je možné pobyt prodloužit až na dobu jednoho měsíce. Tento pobyt je již zpoplatněn podle aktuálního ceníku Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísni Šumperk, jehož je krizový byt součástí (od 1.4.2015 jsou ceny stanoveny na 90 Kč za dospělou osobu za den, 70 Kč za dítě za den). Jedná se ale o výjimku. Dále je možnost poskytnutí stravy (základních potravin) nebo podmínek pro zajištění stravy, formou vybavené kuchyně a případně pomoci zaměstnanců. Je umožněna celková hygiena těla ve sprchovém koutu a jsou poskytnuty základních hygienických potřeby. Zajištěny podmínky pro úklid, praní a žehlení osobního a ložního prádla vč. poskytnutí čisticích prostředků. Poskytujeme pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Součástí jsou sociálně terapeutické činnosti pro děti a pro rodiče s dětmi (krizová intervence, naučné výtvarné techniky, didaktické hry, hudební výchova, naučné interaktivní techniky, besídky) a pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Uživatelé krizového bytu a jejich děti se mohou dle svého zájmu účastnit volnočasových aktivit, které nabízí Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni.

Poslání a cíl

Posláním sociální služby Krizový byt pro ženy je poskytnout okamžitou pomoc ženám nebo osamělým rodičům s dětmi v životní krizi prostřednictvím nabídky krátkodobého ubytování, sociálního poradenství a zprostředkováním kontaktu s dalšími odborníky a institucemi.

Charakteristika cílové skupiny

Do okruhu osob, kterým je služba určena spadají ženy nebo osamělí rodiče s maximálním počtem čtyř dětí v krizi, kteří se nacházejí v ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. Poskytnutí služby není omezeno místem trvalého pobytu.

Sociální služba v krizovém bytě není určena ženám nebo osamělým rodičům, kteří nejsou soběstační a nejsou schopni samostatně zajistit péči o děti. Sociální služba v krizovém bytě dále není určena osobám pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky a osobám, které svým chováním, životními návyky, zdravotním stavem mohou ohrozit zdraví a bezpečnost zaměstnanců a uživatelů služby (agresivní chování, asociální chování, akutní infekční onemocnění, nekompensované duševní onemocnění). (Operační manuál KB)

Zajímavosti

- V Olomouckém kraji jsou registrovány pouze dvě sociální služby krizové pomoci, a to Krizový byt pro ženy v Šumperku a také Krizové centrum v Olomouci. Služby pro pomoc lidem v krizi, ale poskytují i další organizace.

Výzkumná část

Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je specifikovat základní informace o uživatelích krizového bytu a dále zjistit, s jakými organizacemi je v rámci této služby nejčastěji spolupracováno. Tyto organizace následně oslovím v dotazníkovém šetření. Zjistím jejich názor na službu a možnosti zlepšení spolupráce či služby samotné, z čehož následně zkusím navrhnout nějaká konkrétní opatření či doporučení

Výzkumná metoda

Vzhledem k cíli výzkumu, jsem zvolila metodu empirického šetření spisové dokumentace. *Jedná se o speciální metodu studia jakýchkoli dokumentů, které nebyly vytvořeny za účelem konkrétního výzkumu. Záznamem mohou být psané dokumenty i jakékoliv materiální stopy lidského chování* (Disman, 2000, s.124). V rámci výzkumu budu pracovat se spisovou dokumentací uživatelů služby Krizového bytu pro ženy za posledních pět let, v rozmezí leden 2010 - říjen 2015. Tato dokumentace obsahuje základní údaje o uživateli a dětech, důvod přijetí a záznamy z jednání s uživatelem. Veškeré údaje jsou uvedeny v písemné formě.

Další částí práce je dotazníkové šetření mezi pracovníky spolupracujících organizací.

Výzkumný vzorek

Šetření spisové dokumentace bude provedeno ve všech spisových dokumentech uživatelů Krizového bytu pro ženy Šumperk v období leden 2010 až říjen 2015, kteří již ukončili pobyt. Spisová dokumentace je uložena ve spisovně společnosti PONTIS a také azylového domu - Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni.

Výzkumným vzorkem dotazníkového šetření druhé části práce jsou pracovníci organizací, které úzce spolupracují se službou krizového bytu. Tyto organizace budou vytipovány v první části práce analýzou spisové

dokumentace. Jejich seznam, konkrétní popis činnosti a provázanost se služnou krizového bytu bude uveden níže.

Způsob sběru a analýzy dat

Studium spisové dokumentace

Jak již bylo uvedeno, informace budou zjišťovány ze spisové dokumentace za období posledních pěti let včetně aktuálního neukončeného roku. Ve spisové dokumentaci budou sledovány následující parametry: pohlaví, věk, počet dětí, věk dětí a organizace, se kterými bylo během pobytu jednáno a kam uživatelé po ukončení služby odchází. Spíše pro zajímavost zaznamenám i případy domácího násilí.

V obou spisovnách bylo k dispozici celkem 119 kusů spisové dokumentace krizového bytu. Výzkum byl realizován v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů - zákon č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Dle stanovených parametrů jsem si předem nachystala záznamový arch, kam jsem čárkovací metodou vyznačovala zjištěné informace podle stanoveného klíče. Touto metodou jsem zjišťovala informace o struktuře a základním profilu uživatelů krizového bytu. Zjištěné informace pro lepší přehlednost uvádím i ve formě tabulek či grafů. Zvolené grafické znázornění je provedeno pomocí koláčových či sloupcových grafů. Data jsou absolutních číslech nebo procentech.

Dotazníkové šetření

V druhé fázi bude provedeno dotazníkové šetření. *Jedná se o způsob písemného kladení otázek a získání písemných odpovědí. Jde o nejfrekventovanější metodu zjišťování údajů. Je určen především pro hromadné získání údajů.* (Gavora, 2000, s. 99). Disman (2000) doplňuje, že respondent odpovídá písemně na otázky tištěného formuláře.

Osloveni byli zástupci organizací, se kterými spolupracujeme v rámci služby krizového bytu, což bylo zjištěno analýzou spisové dokumentace. K vytváření dotazníku byl použit portál www.survio.cz. Zde byl vytvořen

elektronický dotazník (Dotazník viz Příloha č. 2), jež byl pomocí odkazu rozeslán emailem zástupcům uvedených organizací.

Charakteristika cílové skupiny

Celkem ve sledovaném období (leden 2010- říjen 2015) využilo službu krizové pomoci 119 uživatelů. Přehled počtu uživatelů a dětí v jednotlivých letech dokládám v následující tabulce.

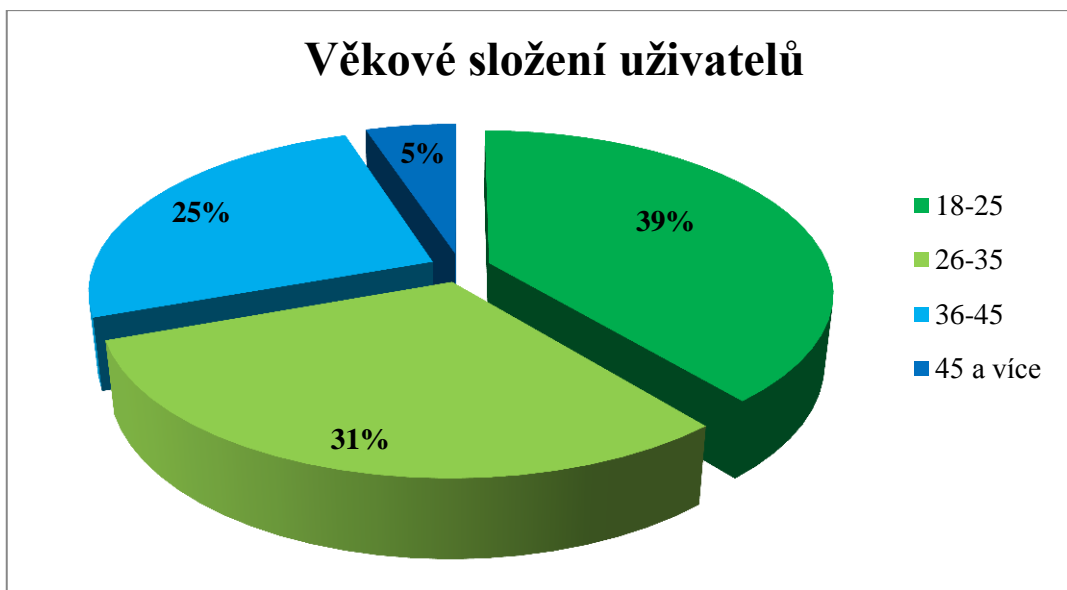
rok	uživatelé	děti
2010	10	17
2011	27	41
2012	23	37
2013	19	29
2014	25	39
2015 (do 30.10.)	15	24
celkem	119	187

Tab. č. 1 Počet uživatelů a děti v letech 2010 -10/2015

Z tabulky vyplývá, že na krizový byt je v průměru přijato 20 uživatelů ročně.

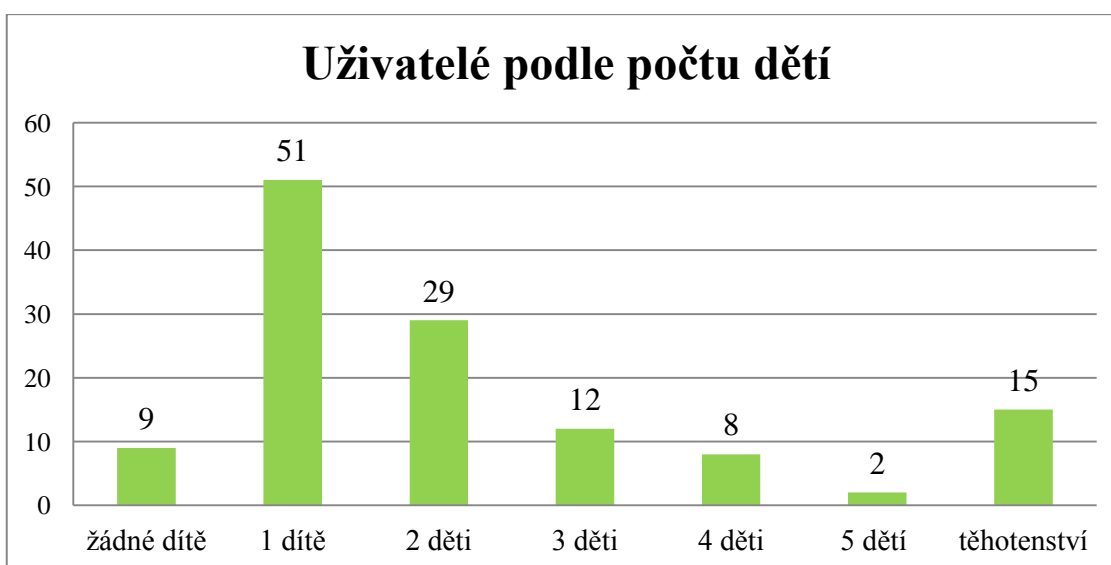
Cílovou skupinou může být jeden z rodičů, který má v péči nezletilé děti či samotná žena. Jedná se ale téměř výhradně o ženy s dětmi nebo ženy. Za sledované období byl přijat pouze jeden muž s dětmi, a to v roce 2014.

K otázce věkového složení bylo zjištěno, že nejčastěji jsou uživateli služby mladí lidé ve věku 18-25 let. Jednalo se celkem o 46 uživatelů. S přibývajícím věkem se pak počet uživatelů snižuje.



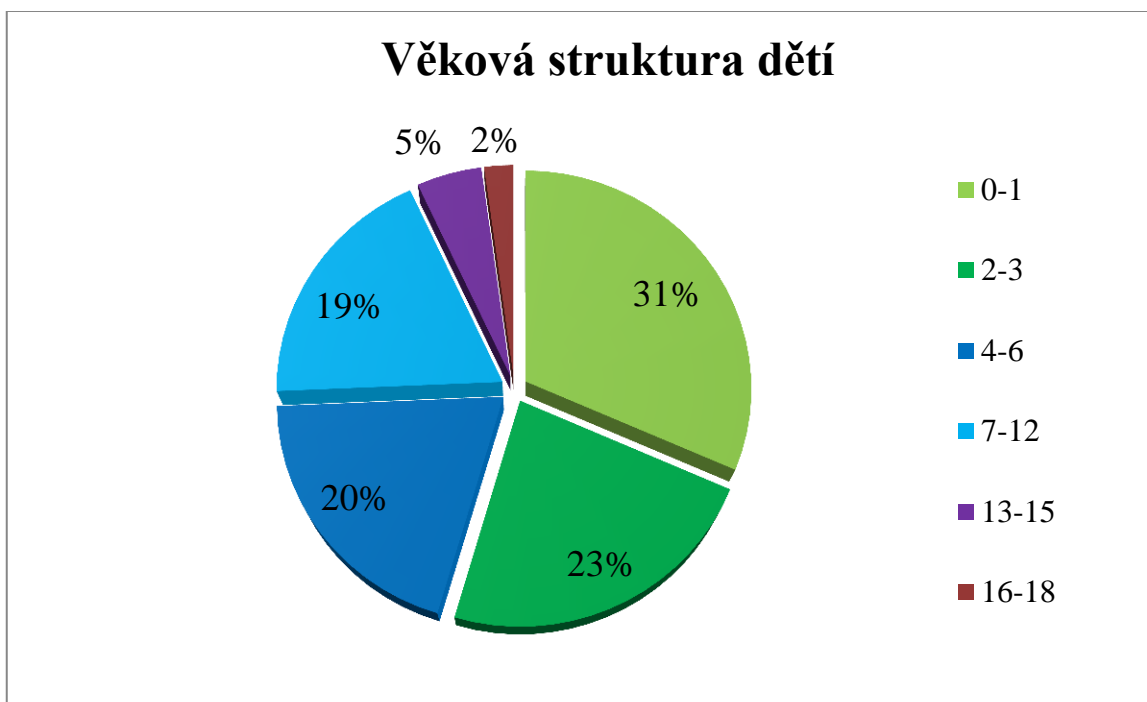
Graf. č.1 Věkové složení uživatelů

Dalším sledovaným parametrem byl počet dětí. Zde je škála od žádného dítěte až po pět dětí (v případě pěti dětí se jednalo o stejného uživatele, kdy byla z důvodu nízkého věku dětí stanovena výjimka). Sledováno bylo, i pokud se jednalo o těhotnou ženu. V případě, že měla žena již nějaké dítě a ještě byla těhotná, byla zaznamenána jak do „aktuálního“ počtu dětí, tak do kategorie těhotenství. Byl evidován pouze počet dětí, se kterými uživatel byl na krizovém bytě, nikoli celkový počet jeho dětí. Z výsledků bylo zjištěno, že skoro polovina uživatelů měla jedno dítě. Uvedený graf je v absolutních číslech.



Graf. č. 2 Uživatelé podle počtu dětí

U dětí byl sledován nejen jejich počet, ale i jejich věk. Bylo zjištěno, že nejvíce zastoupena je skupina dětí do jednoho roku. Obecně se opět s narůstajícím věkem dětí jejich počet snižuje. Pravděpodobně je to také vlivem toho, že hlavně u tak malých dětí je větší dohled Oddělení sociálně právní ochrany dětí s důrazem na zajištění vhodného bydlení. Pro přehlednost uvádím informace o procentuálním zastoupení jednotlivých skupin.

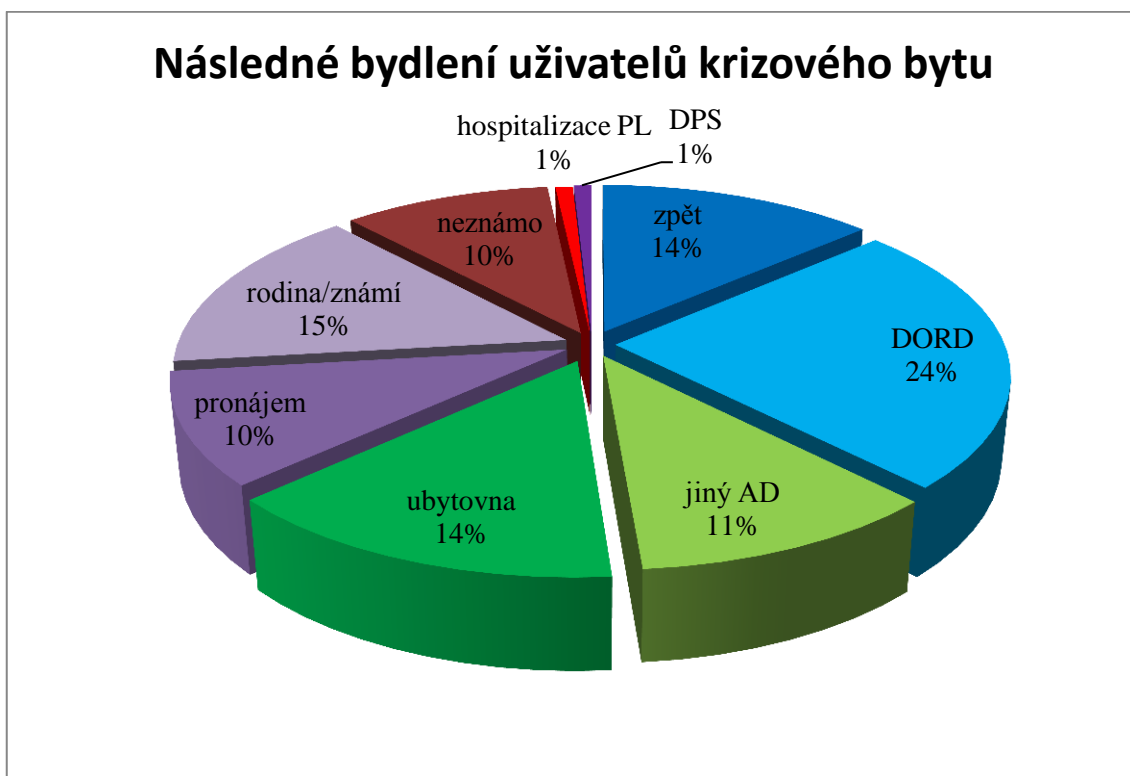


Graf č. 3 Věková struktura dětí

Následné bydlení

Ve sledovaných údajích bylo zjišťováno, kam uživatelé po ukončení pobytu na krizovém bytě odcházejí. Nejčastěji se jedná o Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní Šumperk (dále jen DORD), kde se nachází i Krizový byt. Tuto možnost následného bydlení hodnotím z návazných sociálních služeb jako nejlepší, a to hlavně z důvodu, že se uživatel stěhuje „jen“ do jiného bytu. Zaměstnanci jsou ale stejní, takže nemusí opět někoho dalšího seznamovat se svou situací. Možnost propojení těchto dvou služeb se nám více než osvědčilo, i v opačném případě, kdy chce být někdo co nejdříve přijat na azylový dům, ale třeba nemá hned splněny všechny podmínky nástupu.

Jako následné bydlení jsou pak na skoro stejné úrovni zastoupeny možnosti ubytování v jiném azylovém domě, na ubytovnách, u rodiny či známých, zajištění pronájmu nebo i neuvedou další místo pobytu. Zaznamenány byly ale také případy, kdy bylo uživateli po ukončení pobytu zajištěno bydlení v Domě s pečovatelskou službou (dále DPS) nebo také, kdy během pobytu došlo k hospitalizaci v psychiatrické léčebně (dále PL).



Graf č. 4 Následné bydlení uživatelů krizového bytu

Důvod vyhledání služby krizového bytu

Důvody vyhledání služby krizového bytu jsou specifická kategorie. Vzhledem k charakteru údajů bude vymezena pouze výčtem uváděných důvodů. Ve spisové dokumentaci bylo zaznamenáno, že službu využilo 23 uživatelů z důvodů domácího násilí. Mezi další důvody pak patří rozpory v rodině či s partnerem, ukončení pronájmu, nevhodné bytové podmínky, špatná finanční situace nebo jiné. Často jsou na počátku uváděny jiné důvody, než které jsou následně zjištěny během dalších jednání.

Spolupracující organizace

Ze šetření spisové dokumentace vyplynulo, že uživatelé služby Krizového bytu vyhledávají pomoc a služby následujících organizací. Pro přesnost je u každé organizace charakterizováno její základní zaměření a důvody spolupráce s uživateli a pracovníky služby Krizového bytu.

Spolupracující organizace

Nejprve ve zkratce představím všechny organizace, které dle šetření spisové dokumentace, spolupracují se službou Krizového bytu.

Oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) – oddělení městského úřadu. Hlavním hlediskem je zájem o blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči (zákon č. 359/1999 Sb. O sociálně-právní ochraně dětí, §3). Spolupráce je nejčastěji v zajištění vhodného prostředí pro výchovu dítěte nebo pomoci při realizaci soudního dohledu nad výchovou nezletilého. OSPOD také mnohokrát zprostředkovává přijetí uživatelky na krizový byt, pokud zjistí, že se nachází v nevyhovujících podmínkách či jiné krizi.

Oddělení sociální pomoci (dále jen OSP) – je další z oddělení městského úřadu. Spolupráce probíhá hlavně v oblasti pomoci s vyřizováním dávek hmotné nouze, zajišťováním následného bydlení nebo pomoci s ukončením předchozího bydlení. Dále také s podáváním návrhů na soud – nejčastěji návrh na úpravy výchovy a výživy k nezletilým dětem. S oddělením sociální pomoci ale také často spolupracujeme při přijetí na krizový byt. Hlavně vlivem své terénní práce většinou „vytipovávají“ vhodné uživatele krizového bytu a seznamují je se základní nabídkou služby.

Fond ohrožených dětí (dále jen FOD) – sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi. Nyní je služba zrušena, ale zajišťuje ji Sdružení SOS dětské vesničky – Sociálně aktivizační služby Kompas. Pomáhá uživatelům krizového bytu se stěhováním, řeší problémy s dětmi se specifickými poruchami či jejich doučováním. Dříve také zajišťovali bezúročné půjčky či dary pro úhradu peněžité jistoty ve výši 600 Kč, která je nutná pro přijetí do Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísní. Dle aktuálních možností občas vypomáhali distribucí darů v podobě dětské výživy či jiných trvanlivých potravin.

Armáda spásy (dále jen AS) – v Šumperku provozuje Azylový dům a Noclehárnu. Pokud nastane případ, kdy se v krizové situaci ocitne pár či rodina, nejčastěji je žena s dětmi přijata na krizový byt a pro muže je zajištěno ubytování přes Armádu spásy. V případě, že je na krizovém bytě ubytována jen osamělá žena, může se jednat i o kontakt v rámci sjednání následného bydlení.

Charita – nejčastější forma spolupráce je dojednání materiální pomoci pro uživatele. Většinou je jedná o poskytnutí potravin či potravinových stravenek či plenek pro děti nebo také financí na dopravu – např. při stěhování do vzdálenějšího azylového domu nebo nutnosti vyzvednutí osobních věcí z předchozího bydliště.

Azylové domy (dále jen AD) – nejvíce využívaná možnost následného ubytování po ukončení pobytu na Krizovém bytě. Jedná se hlavně o azylové domy pro rodiče s dětmi v Olomouckém kraji. Důležitá je hlavně rychlost vyřízení žádosti a všeho potřebného, jelikož pobyt na krizovém bytě je časově omezen.

Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní, Šumperk (dále jen DORD) – azylový dům pro rodiče s dětmi, v jehož prostorách se nachází Krizový byt. Jedná se hlavně o následnou formu pomoci. Jen pro zajímavost je toto zařízení vyčleněno ze seznamu azylových domů obecně.

Dětské centrum Pavučinka (dále jen DC Pavučinka) – nyní již fungující jako Dětské centrum Ostrůvek. Spolupráce je hlavně v případech, kdy je na Krizový byt přijata uživatelka krátce po porodu. S Dětským centrem Pavučinka bývá domlouván i pobyt novopečené matky před nástupem na krizový byt nebo možnost ambulantního docházení v případě zdravotních komplikací dítěte či potřeby „zacvičení“ matky v oblasti péči o dítě.

Probační a mediační služba (dále jen PMS) – v případě, že má uživatel stanoven dohled probačního úředníka, musí hlásit, kde se zrovna nachází. Spolupráce probíhá hlavně formou zprostředkování kontaktu, jelikož

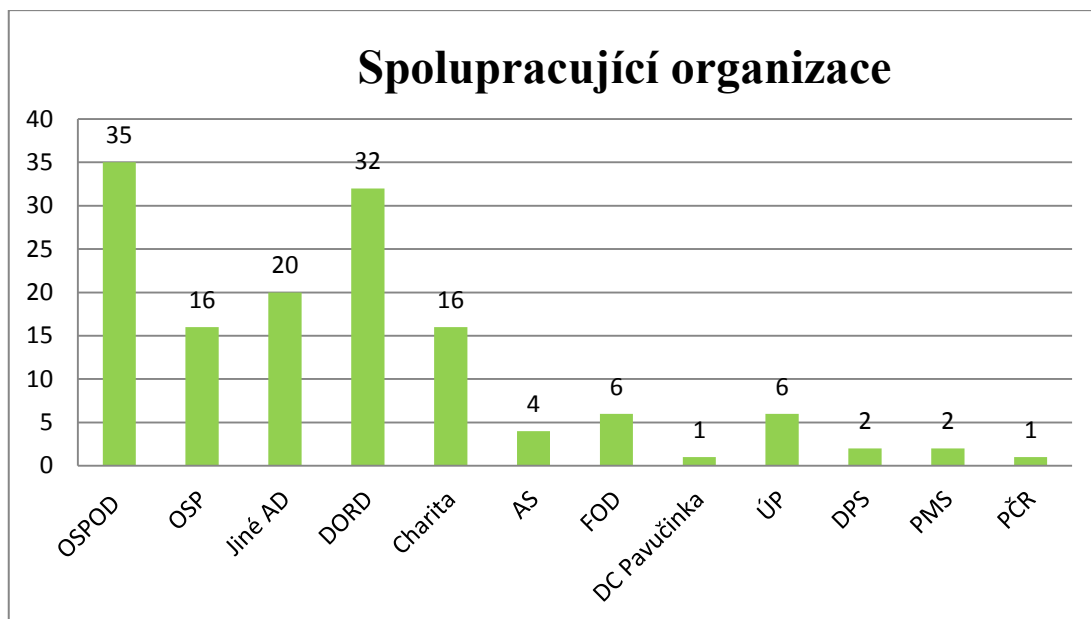
uživatelé často nemají stálý telefon a finanční prostředky jak dát vědět, kde se aktuálně nacházejí.

Dům s pečovatelskou službou (dále jen DPS) – možná forma následného bydlení pro seniory a osoby se zdravotním postižením, kteří potřebují pomoci s péčí o sebe či domácnost. Pozitivum je hlavně rozsah péče, které je možné v rámci této služby poskytnout, na rozdíl třeba od azylového domu Armády spásy. V Šumperku jsou tři Domy s pečovatelskou službou.

Úřad práce (dále jen ÚP) – zde jde o kontakt nejčastěji s oddělením hmotné nouze či státní sociální podpory. Většinou se jedná o podání žádosti o různé dávky pro uživatele či změny zasílacích adres.

Policie České republiky (dále jen PČR) – spolupráce ve vztahu k předávání informací o službě nebo při podávání trestního oznámení na neplacení výživného. Dále pak také v případech, kdy dochází ke konfliktům mezi partnery nebo není dodržován zákaz přibližování k ženě či dětem.

Z provedeného výzkumu bylo zjištěno, že nejčastěji jsou mezi spolupracujícími organizacemi během pobytu pracovníci oddělení sociálně právní ochrany dětí, Charity a oddělení sociální pomoci. V oblasti následujícího bydlení je pak nejčastěji z organizací využíván Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni, Šumperk. Jedná se vlastně vždy o organizace, které zajišťují základní potřeby lidí – bydlení, finance nebo stravu, ale také zájmy dítěte či dětí. Pro větší názornost jsou výsledky zobrazeny do grafu. Jedná se o počet uživatelů, kteří s danou organizací byli v kontaktu, nikoli o počet jednotlivých kontaktů. Hodnoty jsou uváděny v absolutních číslech.



Graf č. 5 Spolupracující organizace

Vlastní hodnocení výsledků analýzy spisové dokumentace

Zjištění, že nejčastějšími uživateli Krizového bytu jsou ženy, není překvapivé. Zajímavějším ukazatelem je věková struktura uživatelek. Jak bylo uvedeno výše, nejvíce uživatelek Krizového bytu je ve věkové struktuře 18-25 let. V tomto věku se ženy patrně dostávají do krizové situace z důvodu neplánovaného těhotenství a neuspořádaných rodinných vztahů. Takto mladé ženy nemají, dle mého názoru, tolik životních zkušeností, aby zvládly vyřešit krizovou situaci vlastními silami a zároveň zajistit péči o dítě. Bohužel také často pochází z rodin, které jim nejsou schopny poskytnout dostatečnou podporu, a proto se obracejí na pomoc k sociální službě. Dále bylo zjištěno, že nejčastěji je uživatelka ubytována s jedním dítětem, a to ve velmi nízkém věku dítěte. Opět to dokazuje fakt, že narození dítěte je pro ženy velkou změnou a pokud nemají podporu partnera či rodiny může to vést ke vzniku krizové situace a následné nutnosti vyhledání pomoci.

Jako nejčastější možnost následného bydlení volí uživatelé Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní Šumperk (dále jen DORD), kde se nachází i Krizový byt. Tuto možnost následného bydlení hodnotím z návazných sociálních služeb jako nejlepší, jak už jsme i dříve uváděla. Z kategorie důvodů vyhledání služby krizového bytu hodnotím jako

nejzajímavější problematiku domácího násilí. Tomuto tématu byla věnována pozornost spíše okrajově, z toho důvodu, že je těžko „odhalován. Pokud není uživatel přijat na krizový byt v akutní fázi krize, kdy je schopen o situaci otevřeně mluvit, ale jedná se o začínající projevy násilí, většinou se o tom zmiňuje spíše okrajově a při konkrétnějších otázkách vše popírá či maskuje. Proto bylo ve spisové dokumentaci zaznamenáno „pouze“ 23 případů, kdy mělo dojít k domácímu násilí. Přesto z mé zkušenosti bych počet označila za vyšší.

Bohužel ani jeden uživatel situaci domácího násilí v době pobytu na krizovém bytě neřešil podáním trestního oznámení na Policii. Několika uživatelům byla doporučena návštěva Rodinné poradny, která poskytuje také službu intervenčního centra, ale my už se dále nedozvíme, zda službu opravdu využil.

Dotazníkové šetření

Jak bylo uvedeno výše, jedním z cílů této práce je díky dotazníkovému šetření mezi pracovníky spolupracujících organizací zlepšit spolupráci a informovanost o službě Krizového bytu. Osloveni byli všichni vedoucí či sociální pracovníci výše uvedených organizací, které vzešly z analýzy spisové dokumentace. V případě Úřadu práce byli osloveni sociální pracovníci hmotné nouze. Organizace sice nejsou zastoupeny rovnoměrně, ale jelikož se jedná o kvalitativní dotazník, nepovažuji to za překážku. V případě azylových domů byli osloveni zástupci azylového domu v Šumperku, Dalově, Zábřehu, Jeseníku, Uničově, Olomouci (dvě zařízení) a Přerově – tedy v celém Olomouckém kraji. Celkem bylo pomocí emailu osloveno 51 respondentů. Přehled kolik bylo osloveno zástupců za každou organizaci, je v následující tabulce.

organizace	počet kontaktovaných osob
oddělení sociálně právní ochrany dětí	12
oddělení sociální pomoci	6
jiné azylové domy	7
Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní	1
Charita	2
Armáda spásy	2
Fond ohrožených dětí	2
Dětské centrum Pavučinka	2
Úřad práce	13
Dům s pečovatelskou službou	2
Probačně mediační služba	1
Policie České republiky	1
celkem	51

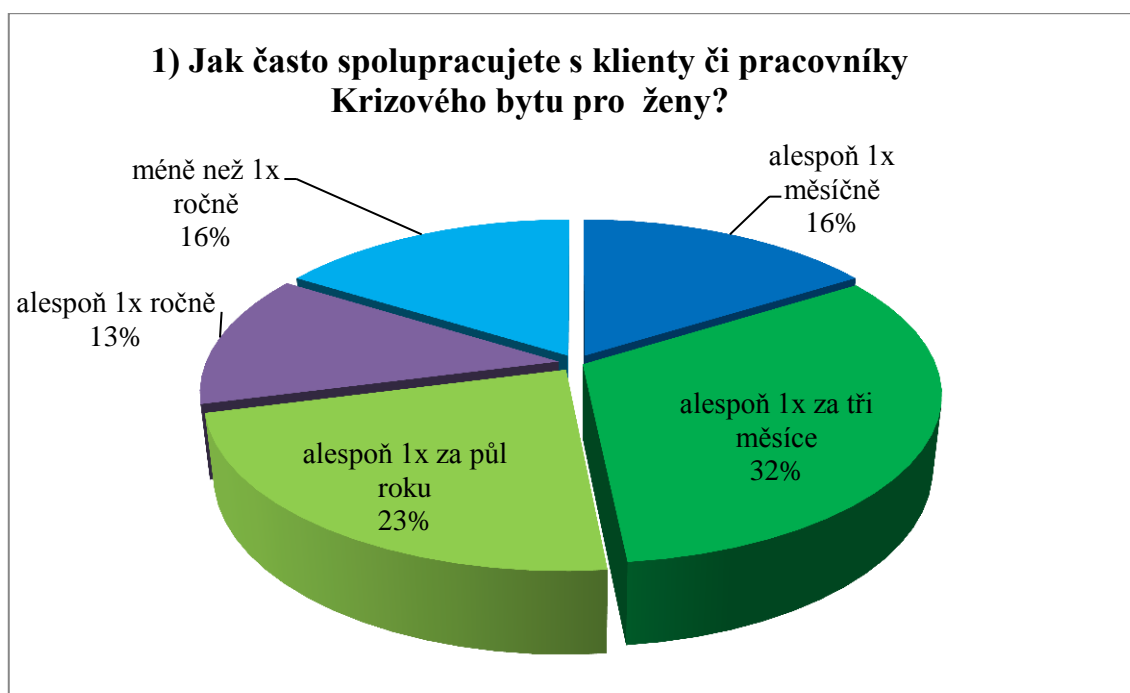
Tab. č.2 Přehled oslovených organizací

Časová platnost možnosti vyplnění dotazníku byla od 22.9., kdy byl email rozeslán do 21.10.2015. Během této doby vyplnilo dotazník celkem 31 respondentů, což odpovídá návratnosti 61 %.

Výsledky dotazníkového šetření

1) Jak často spolupracujete s klienty či pracovníky Krizového bytu pro ženy?

Z odpovědí vyplynulo, že nejčastěji jsou organizace v kontaktu alespoň jedenkrát za tři měsíce, dále pak alespoň jedenkrát za půl roku. Tento výsledek připisují tomu, že nejvíce zástupců bylo osloveno z OSPOD, se kterými je i nejčastější spolupráce.



Graf č. 6 Jak často spolupracujete s klienty či pracovníky Krizového bytu pro ženy?

2) Co by Vám pomohlo při zlepšení spolupráce s pracovníky krizového bytu?

Největší podíl odpovědí byl na kladné hodnocení spolupráce (celkem 9) a následně, že neví, co by pomohlo (celkem 8). Dále byly zastoupeny tyto odpovědi:

- Informovanost o službě – za jakých podmínek využít, prohlídka prostor, seznámení s pracovníky, vytvoření informační brožury, den otevřených dveří. (celkem 6x uvedeno)
- Možnost předání základních informací o klientovi – vzhledem k rychle zařizovanému následnému bydlení, možnost poskytnutí základních informací, co se řešilo, jak se postupovalo, v čem je potřeba postupovat. Vymyslet nějakou variantu, zda by to se souhlasem klienta bylo možné. (celkem 3x uvedeno)
- Zveřejněná informace o tom, zda je krizový byt právě obsazen – např. na internetu. (celkem 2x uvedeno)
- Větší byt (1x).
- Možnost mít s sebou i zvíře - zmiňován případ, kdy s sebou chtěla mít uživatelka kočku, na kterou byla silně fixována (1x).
- Ubytování jenom pro muže (1x).
- Pro naše klienty krizový byt moc nevyužíváme (1x).

3) Je něco, co Vám spolupráci znesnadňuje nebo co Vám vadí?

Z odpovědí vyplývá, že největší část respondentů si není vědoma ničeho, co by jim spolupráci znesnadňovalo nebo by jim vadilo. V některých odpovědích je pak uvedeno jako znesnadňující, že není možné ubytovat celé rodiny (tzn. dva rodiče a děti), byt není bezbariérový, je vzdálený od jiných zařízení, není možné poskytovat informace při přesunu uživatele do jiné služby nebo doba pobytu je vnímána jako krátká. V malé míře jsou pak zastoupeny oblasti možnosti ubytování jen jedince, omezený počet dětí, velikost bytu nebo to, že o službě nemá informace. Pro lepší přehlednost odpovědi uvádím v tabulce.

odpověď	počet odpovědí
ne	11
nevím	3
služba pro celé rodiny	3
byt není bezbariérový	3
vzdálenost od našeho zařízení	2
předání informací o klientech	2
krátká doba pobytu	2
nic	1
spokojena	1
možnost ubytovat i jednotlivce	1
omezený počet dětí	1
velikost bytu	1
nevím o službě skoro nic	1

Tab. Č.3 Přehled odpovědí na otázku č. 3

4) Je něco, co by mohlo pomoci zlepšit poskytování služby?

V otázce zlepšení poskytování služby byla nejvíce zastoupena myšlenka o delší možnosti pobytu. Dále pak možnost ubytování celých rodin a také rodičů s větším počtem dětí. Další méně četné odpovědi se týkaly větší informovanosti o službě, možnosti ubytování jednotlivců či většího počtu krizových bytů.

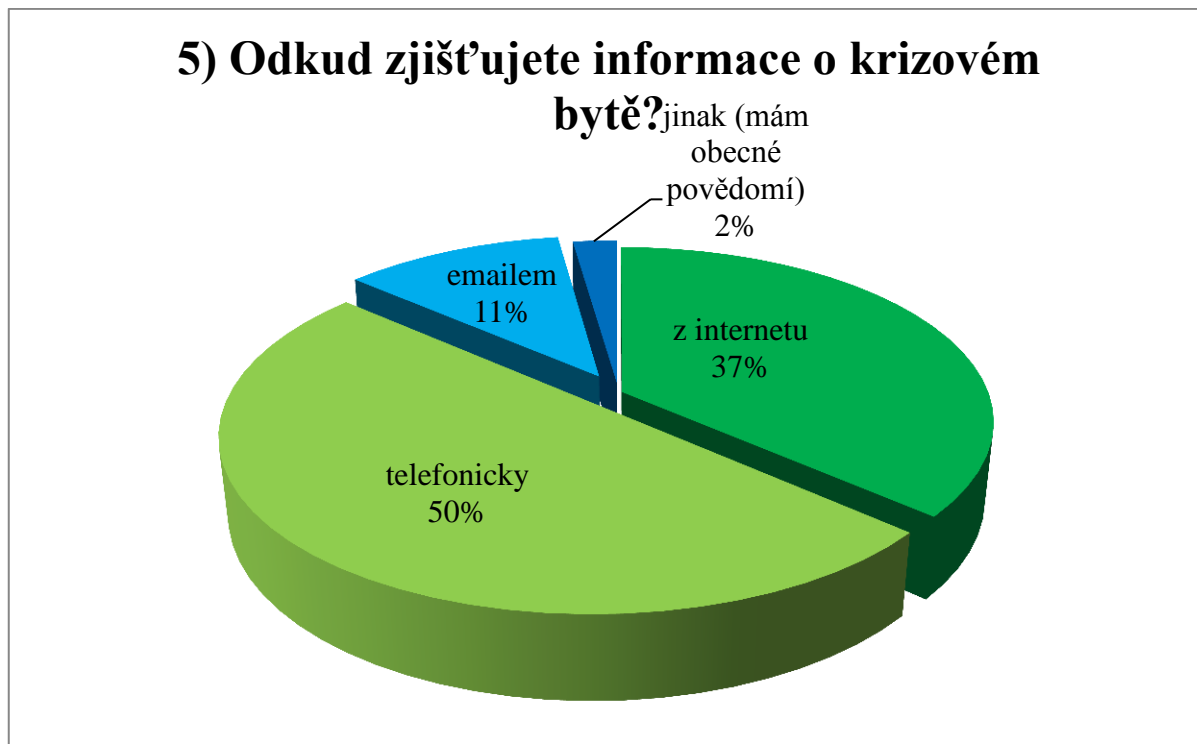
odpověď	počet odpovědí
doba pobytu, možnost prodloužení	6
ne	5
služba pro celé rodiny	4
větší počet dětí	3
služba pro jednotlivce/muže	2
více informací (např. na internetu)	2
nic mě nenapadá/ nevím	2
více krizových bytů	2
předávání informací mezi službami	1
větší kapacita	1

možnost ubytování se zvířaty	1
služba i pro nezletilé matky	1
letáky	1
možnost prohlídky zařízení	1
službu neznám	1
kdyby byla služba blíž	1

Tab. č.4 Přehled odpovědí na otázku č. 4

5) Odkud zjišťujete informace o krizovém bytě?

Ohledně zdroje informací byla nejvíce zastoupena varianta telefonického zjištění. Pravděpodobně z toho důvodu, že se nejvíce zjišťuje aktuální obsazenost bytu případně, kdy bude krizový byt opět uvolněn. Dalším zdrojem pak byl internet, kde jsou zase k dispozici základní údaje o službě a kontakty. Výsledky jsou pro přehlednost znázorněny graficky.

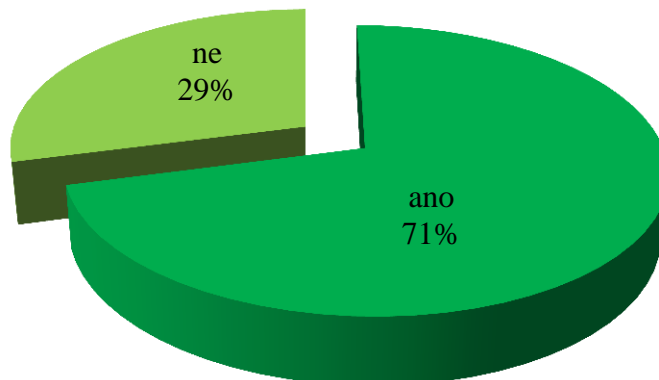


Graf. č.7 Odkud zjišťujete informace o krizovém bytě?

6) Jste dostatečně informováni o službě Krizového bytu?

Ohledně informovanosti o službě skoro třetina respondentů uvádí, že ano. Zbývající část byla v další otázce oslovena, aby uvedla, co by jí ke zlepšení pomohlo.

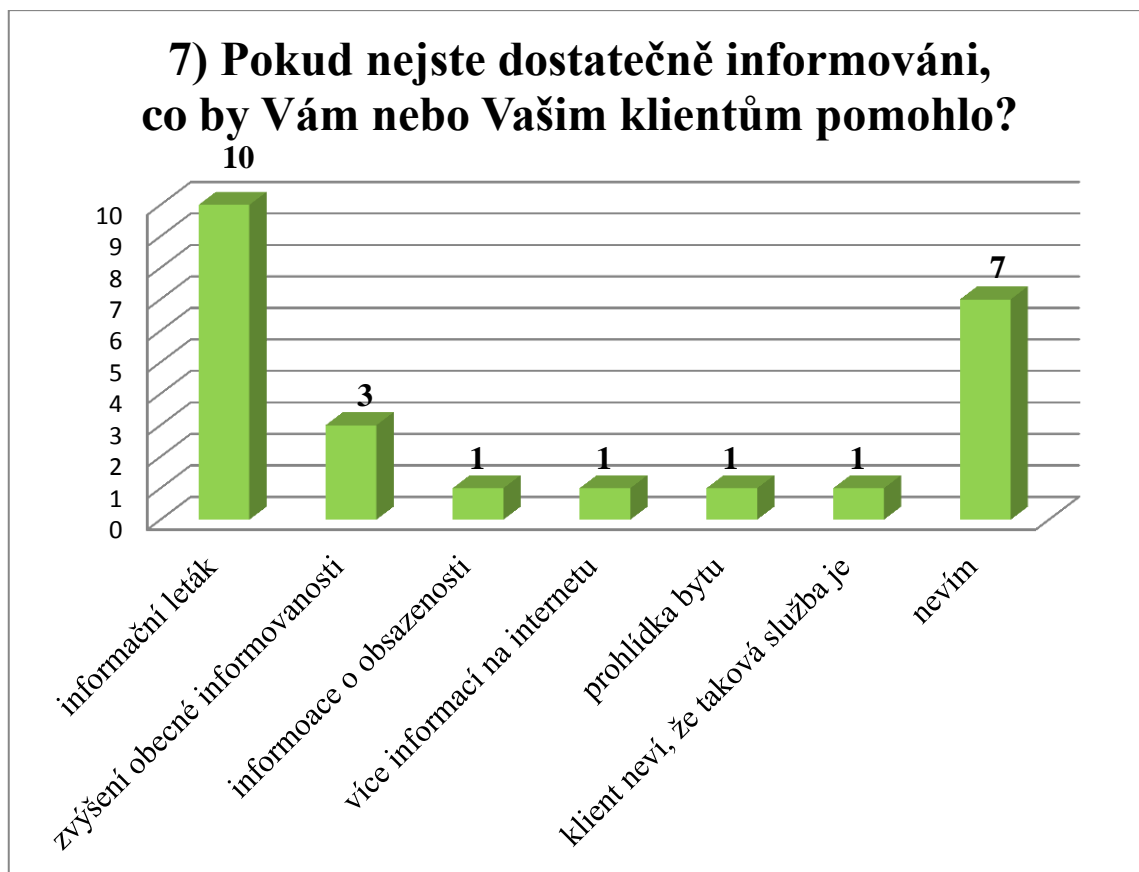
6) Jste dostatečně informováni o službě Krizového bytu?



Graf. č.8 Jste dostatečně informováni o službě Krizového bytu?

7) Pokud nejste dostatečně informováni, co by Vám nebo Vašim klientům pomohlo?

Zde byla nejvíce zastoupena odpověď, že by pomohlo mít k dispozici informační leták, který by mohl být předán potencionálnímu uživateli. Tento problém se k nám již dříve občas dostal a byl výzkumem potvrzen. Vytvoření a distribuce letáku bude další fází praktické části mé práce. Přehled zastoupených odpovědí je uveden v grafu, kde jsou obsažena absolutní čísla.



Graf. č.9 Pokud nejste dostatečně informováni, co by Vám nebo Vaším klientům pomohlo?

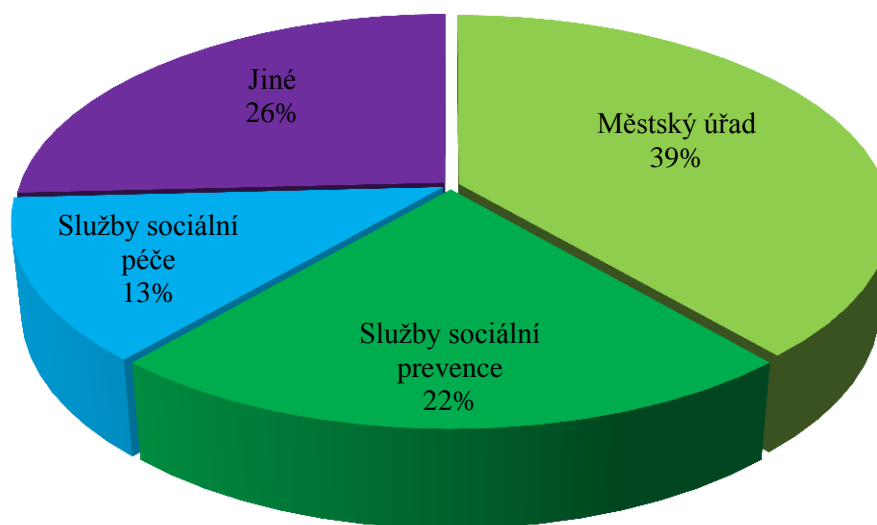
8) Chcete cokoli dodat?

Žádný z respondentů neužil možnosti něco dodat.

9) Jakou organizaci zastupujete?

Zastoupení organizací odpovídá struktuře vzorku oslovených organizací. Nejvíce jsou tedy respondenti z Městského úřadu a služeb sociální prevence, kam se řadí například azylové domy a sociálně aktivizační služby.

9) Jakou organizaci zastupujete?



Graf. č. 10 Jakou organizaci zastupujete?

Návrhy výsledků dotazníkového šetření do praxe

Z výsledků dotazníků nyní vystihnu podle mne nejvýznamnější myšlenky. Je příjemné, že velká část zástupců organizací hodnotí spolupráci jako dobrou a fungující. V návrzích na změnu se často objevuje zmínka o možnosti ubytování celých rodin. Toto je oblast, kde i já vidím jisté možnosti, ale zároveň i rizika. Ze zkušenosti znám případy, kdy bylo škoda, že během krizové situace došlo ještě ke krátkodobému rozdělení rodiny či partnerů. Na druhou stranu také v mnoha případech je to prostor, kdy je žena sama nebo s dětmi od partnera odloučena a začne si uvědomovat nedostatky jejich partnerského vztahu. Má také možnost si s pracovníky o samotě promluvit, což mnohdy ukáže na to, jak je partnerem ovlivňována či omezována a může to být první krok k tomu, aby si to uvědomila a případně chtěla situaci měnit. Je to ale opět podklad k tomu, zkusit tuto otázku opět probrat v pracovním týmu, zda se podaří najít nějaký „klíč“ k tomu, jak situaci uchopit.

Z dalších oblastí bylo uváděno, že by měl být byt bezbariérový. V současnosti je potřeba při cestě ke krizovému bytu překonat jedno patro schodů a následně použít výtah. Jelikož nejsou imobilní lidé přímou cílovou skupinou služby, není tudíž tak snadné sehnat finanční prostředky na bezbariérový vstup, který by vzhledem ke stáří a uzpůsobení domu nebyl asi levnou ani jednoduchou záležitostí.

V několika odpovědích je také navrhována možnost delšího pobytu. Jak jsem uváděla v kapitole 1.1 Základní informace o krizové pomoci, je zákonem stanovena délka na dobu zpravidla nepřekračující sedm dní. Jsou situace, kdy je možné udělat výjimku, ovšem o této možnosti záměrně příliš neinformujeme, jelikož máme obavu z nebezpečí zneužívání služby. Služba krizového bytu je jedna ze dvou služeb v kraji, proto je i v našem zájmu, aby byla využívána účelně. S tím je spojena bohužel i nevýhoda v dostupnosti služby. Jsme si vědomi toho, že pro oblast Hanušovicka a Jesenicka není naše služba příliš dostupná a přitom by i zde byl o ni velký zájem. Zatím je ovšem stále zajištěna pomoc spíše přes jiné neziskové organizace či sdružení v rámci neregistrovaných sociálních služeb.

V neposlední řadě chci zmínit také oblast zajištění většího bytu či možnosti ubytování pro rodiče i s více dětmi. Zde opět bohužel nerážíme na problém s prostory a případně financemi. Zatím je krizový byt uzpůsoben na pobyt maximálně pěti osob (rodič + čtyři děti). Opět jsou možné i výjimky, které potvrzuje i charakteristika cílové skupiny, kde bylo zjištěno, že ve sledovaném období byla přijata dvakrát i uživatelka s pěti dětmi. Na větší počet ale není byt přizpůsoben.

Pravděpodobně od zástupců organizací, které působí jako návazná služba, vznikla myšlenka, předávání informací o klientovi a mohla tak být návaznost opravdu co nejlepší. To by ale muselo být zajištěno dodržování zákona o ochraně osobních údajů. Je to ale také jeden z bodů, který bude předán k dalšímu projednávání týmu.

Dalším bodem bude i jednání ohledně toho, zda je možné zajistit, aby bylo třeba na webových stránkách organizace viditelné, zda je krizový byt právě obsazen a třeba i do kdy. Jedná se hlavně o technickou stránku věci, která bude muset být projednána se správcem webových stránek, aby docházelo k

co nejmenším prodlevám. Do té doby bude stále nejbezpečnější a nejrychlejší telefonická informace.

Výzkum potvrdil naše domněnky a předchozí náznaky, že pro větší informovanost o službě by bylo dobré, aby byl vytvořen informační leták. Z tohoto důvodu byl zatím provizorní leták vytvořen (Informační leták viz příloha č.3). Dále bylo jednáno s ředitelem společnosti PONTIS Mgr. Miroslavem Adámkem a vedoucím oddělení ubytovacích služeb Mgr. Jiřím Novákem ohledně vytvoření „oficiálního“ letáku. Bylo domluveno, že prozatím bude vytisknut a distribuován přiložený leták a následně bude zadán požadavek na vytvoření jednotných letáků pro celou společnost.

V rámci mé práce byl vytvořen malý informační leták, který byl svými rozměry volen jako menší a „nenápadný“ a to vzhledem k cílové skupině. Dále pak byl vytvořen leták velikosti A5, který byl vyvěšen u dětských a gynekologických lékařů pro zvýšení obecné informovanosti. Menší letáky byly předány na Městský úřad Šumperk, Úřad práce Šumperk a zástupcům organizací – Charita, Sociálně aktivizační služby - Kompas (dříve Fond ohrožených dětí). Dále byl zaslán email zástupcům oslovených organizací se sdělením, že na webových stránkách společnosti je leták k dispozici. Distribuce bude zatím v menší míře probíhat i nadále. Jakmile pak bude vytvořen „oficiální“ leták, bude distribuce pokračovat ve větším rozsahu, která bude zahrnovat i předání spolupracujícím organizacím.

Závěr

Tématem své bakalářské diplomové práce byla Služba krizového bytu pro ženy. Cílem práce bylo podrobně charakterizovat službu krizového bytu pro ženy, včetně způsobu jeho využívání a spolupracujících institucí. Výstupem měl být informační leták určený k propagaci služby mezi laickou i odbornou veřejností.

V teoretické části jsme se nejprve zabývala zákonným vymezení služby krizové pomoci a následně pak krizí a krizovou intervencí, jako hlavní metodou práce v této službě. Dále jsem se spíše okrajově věnovala specifikům krizové intervence při domácím násilí jako častým důvodem vyhledání služby Krizového bytu.

V praktické části jsem následně představila konkrétní službou krizového bytu pro ženy v Šumperku, jejímž zřizovatelem je společnost PONTIS Šumperk o.p.s. Dále jsem se věnovala charakteristice cílové skupiny krizového bytu za posledních pět let, což bylo zjišťováno pomocí analýzy spisové dokumentace. Stejnou metodou bylo zjištěno, s jakými organizacemi bylo spolupracováno. Zástupci těchto organizací byli následně osloveni v dotazníkovém šetření, které bylo zaměřeno na hodnocení spolupráce i služby jako takové a na návrhy možných změn.

Z uvedeného dotazníku vyplynulo několik návrhů, které budou dále projednány na poradách zaměstnanců s otázkou na jejich možné uskutečnění. Hlavním výstupem bylo ale potvrzení domněnky o chybějícím informačním letáku. Proto byl také jako výstup mé práce leták navrhnout a předán k distribuci. Bylo objednáno i vytvoření oficiálního letáku, který bude následně zveřejněn jak na webových stránkách, tak dán k další distribuci.

Cíl své bakalářské práce tedy považuji za naplněný a jsem ráda, že má přesah i do praxe, kde s jeho výsledky bude dále pracováno.

Anotace

Příjmení a jméno autora: Jana Kadláčková, DiS.

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie, Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

Název bakalářské diplomové práce: Služba krizového bytu pro ženy

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Thelenová Ph.D.

Počet znaků: 80 460

Počet příloh: 3

Počet titulů použité literatury: 20

Klíčová slova: Krizová pomoc, krize, krizová intervence, Služba Krizového bytu pro ženy Šumperk.

Anotace

Práce se zabývá tématem Služba Krizového bytu pro ženy, jako sociální službou krizové pomoci. V teoretické části jsou uvedeny základní informace o zákonem stanovené krizové pomoci. Dále jsou uvedeny základní informace o krizi a krizové intervenci, jako hlavní metodě práce.

Praktická část následně konkrétně popisuje službu Krizového bytu pro ženy v Šumperku. Pomocí výzkumu je charakterizována cílová skupina za posledních pět let. Dále byly osloveny spolupracující organizace s dotazníkem ohledně zlepšení spolupráce.

Výstupem je informační leták určený k propagaci služby mezi laickou i odbornou veřejností.

Annotation

The bachelor thesis is on the theme of Emergency Service Apartment for Women as a social service in crisis. The thesis is divided into two parts - a theoretical part and a practical part. In the theoretical part there are mentioned basic information about the emergency assistance which is set by

an act. This part also includes basics information about crisis and crisis intervention as a main part of a work method.

The practical part describes the Emergency Service Apartment for Women in Šumperk in more details. The target group of the research have been monitored for the last 5 years. Other organizations that cooperate with the service were approached by an improvement cooperation questionnaire.

The thesis output is a handout that is determined to service propagation among non-professional and professional public.

Seznam použité literatury

BAŠTECKÁ, B.: **Terénní krizová práce**. Psychosociální intervenční týmy. Praha, Grada Publishing, 2005,

DISMAN M., **Jak se vyrábí sociologická znalost**, vyd. Univerzita Karlova v Praze, Nakladatelství Karolinum, Praha 2000, 3. vyd., ISBN 80-246-0139-7

GAVORA P., **Úvod do pedagogického výzkumu**, překlad Vladimír Jůva, Paido, 2000, ISBN 80-85931-79-6

HOSKOVCOVÁ S. **Psychosociální intervence**, vyd. Univerzita Karlova v Praze, Nakladatelství Karolinum, Praha 2009, 1. Vyd., ISBN 978-80-246-1626-1

KASTOVÁ V., **Krizy a tvořivý přístup k ní**, překlad Jana Vašková, Portál 2000, 168 s, 1. vyd.

KOPŘIVA K., **Lidský vztah jako součást profese** Portál 2006, Praha, 5.vyd., ISBN 80-7367-181-6

MATOUŠEK, O. a kol., **Metody a řízení sociální práce**. Praha. Portál 2008, 2. vyd, 384s. ISBN 978-80-7367-502-8

MATOUŠEK, O. a kol., **Sociální práce v praxi**, Portál 2005, Praha, 1. vyd., ISBN 80-7367-002-X

MLČÁK Z., **Emergentní psychologie a krizová intervence**, Ostravská univerzita v Ostravě – Filosofická fakulta 2005, 1. Vyd. ISBN 80-7368-036-X

ŠPATENKOVÁ N. a kol., **Krizová intervence pro praxi**, Grada Publishing 2011, 2. Vyd. ISBN 978-80-247-2624-3

ŠPATENKOVÁ N. a kol., **Krizy psychologický a sociologický fenomén**, Grada Publishing 2004, 1.vyd. ISBN 80-247-0888-4

VODÁČKOVÁ D. a kol., **Krizová intervence**, Praha Portál 2008, ISBN 978-80-262-0212-7

Právní normy a další podklady

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

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů

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

Operační manuál Krizový byt pro ženy, účinnost 13.12.2015

Internetové zdroje

Bílý kruh bezpečí, dostupné na <http://www.bilykruhbezpeci.cz/onas/statistiky/> /cit. 24.10.2015/

Výroční zpráva PONTIS Šumperk, dostupné na <http://www.pontis.cz/onas/vyrocnizpravy-spolecnosti/> /cit. 4.11.2015/

Statistiky kriminality PČR za rok 2014 a část 2015 dostupné na <http://www.policie.cz/clanek/statisticke-prehledy-kriminality-za-rok-2014.aspx> /cit. 24.10.2015/

Výroční zpráva Střediska sociální prevence, Olomouc dostupná na <http://ssp-ol.cz/ke-stazeni/vyrocnizpravy/> /cit. 24.10.2015/

Seznam tabulek, grafů a obrázků

Tabulky

Tab. č. 1 Počet uživatelů a děti v letech 2010 -10/2015

Tab. č.2 Přehled oslovených organizací

Tab. č.3 Přehled odpovědí na otázku č. 3

Tab. č.4 Přehled odpovědí na otázku č. 4

Grafy

Graf. č. 1 Věkové složení uživatelů

Graf č. 2 Uživatelé podle počtu dětí

Graf č. 3 Věková struktura dětí

Graf č. 4 Následné bydlení uživatelů krizového bytu

Graf č. 5 Spolupracující organizace

Graf č. 6 Jak často spolupracujete s klienty či pracovníky Krizového bytu pro ženy?

Graf. č.7 Odkud zjišťujete informace o krizovém bytě?

Graf. č.8 Jste dostatečně informováni o službě Krizového bytu?

Graf. č.9 Pokud nejste dostatečně informováni, co by Vám nebo Vaším klientům pomohlo?

Graf. č. 10 Jakou organizaci zastupujete?

Obrázky

Obr. č. 1 Budova Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísní a Krizového bytu pro ženy

Obr. č. 2 Pokoj Krizového bytu pro ženy

Obr. č. 3 Kuchyň Krizového bytu pro ženy

Přílohy

Seznam příloh

Příloha č. 1 Fotografie Krizového bytu

Příloha č. 2 Dotazník

Příloha č. 3 Informační leták

Příloha č. 1 – Fotografie Krizového bytu



Obr. č. 1 Budova Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísní a Krizového bytu pro ženy



Obr. č. 2 Pokoj Krizového bytu pro ženy



Obr. č. 3 Kuchyň Krizového bytu pro ženy

Příloha č. 2 Dotazník

Dobrý den,

Dovoluji s Vás touto formou oslovit s dotazníkem, který bude součástí mé bakalářské práce na téma Krizový byt pro ženy. V této práci se zaměřuji na uživatele krizového bytu, ale také na organizaci, se kterými v rámci této služby spolupracujeme. Ze spisové dokumentace bylo zjištěno, že právě s Vaší organizací bylo v posledních pěti letech jednáno. Mým cílem je zaměřit se na to, jak by se mohla do budoucna zlepšit spolupráce a služba obecně. Dotazník je jen krátký, proto se nemusíte bát, že by Vám zabral mnoho času.

Otázky

- 1) Jak často spolupracujete s klienty či pracovníky Krizového bytu pro ženy.**
 - a) alespoň 1x měsíčně
 - b) alespoň 1x za tři měsíce
 - c) alespoň 1x za půl roku
 - d) alespoň 1x ročně
 - e) méně než 1x ročně

- 2) Co by Vám pomohlo při zlepšení spolupráce s pracovníky krizového bytu?**

- 3) Je něco, co Vám spolupráci znesnadňuje, nebo co Vám vadí?**

4) Je něco, co by mohlo pomoci zlepšit poskytování služby?

5) Odkud zjišťujete informace o krizovém bytě?

- a) z internetu
- b) telefonicky
- c) emailem
- d) jinak

6) Jste dostatečně informováni o službě Krizového bytu?

Ano - Ne

7) Pokud ne, co by Vám nebo Vaším klientům pomohlo?

8) Chcete cokoli dodat?

Děkuji za Váš čas a těším se na další spolupráci.

Příloha č. 3 Informační leták

Kontakt

Adresa: Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní,
Gagarinova 5, Šumperk 787 01

Služebna (nepřetržitý provoz)

Telefon: 583 550 230

Mobil: 777 911 121

Sociální pracovník

Jana Kadláčková, DiS.

Mobil: 725 380 995

kadlackova.jana@pontis.cz

Sociální pracovník

Bc. Eva Přemyslovská

Telefon: 583 550 230

premyslovska.eva@pontis.cz



PONTIS
Šumperk o.p.s.

KRIZOVÝ BYT PRO ŽENY

Gagarinova 5, Šumperk

www.pontis.cz

Co nabízíme:

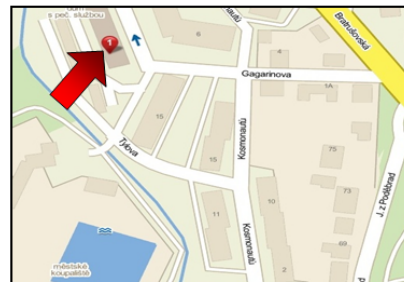
- poskytnutí okamžitého ubytování **pro ženy nebo osamělého rodiče s dětmi v krizi** (fyzické nebo psychické týrání, hádky, rodinné nebo manželské konflikty, náhlá ztráta bydlení, rozvod, nečekané životní situace aj.)
- pobyt na 7 dní zdarma
- odborné sociální poradenství
- krizovou pomoc
- zprostředkování kontaktu s dalšími institucemi

Prostory krizového bytu

Byt 1+1 s běžným vybavením (postele s lůžkovinami, kuchyňka, sprchový kout, WC, lednice, televize,...). Byt je součástí Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísní.

Jak k nám?

Nejlépe nejprve telefonicky kontaktovat zařízení, zda je krizový byt volný, nebo se osobně dostavit na uvedenou adresu. Zajištěn nepřetržitý provoz.



www.pontis.cz