

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Katedra antropologie a zdravotní péče

JANA MORYSOVÁ

3. ročník – prezenční studium

Obor: Pedagogika – sociální práce

**PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S ŽADATELI O AZYL
V PŘIJÍMACÍM STŘEDISKU**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Ivana Knausová, PhD.

OLOMOUC 2010

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 8. 4. 2010

.....

vlastnoruční podpis

Děkuji PhDr. Ivaně Knausové, PhD., za odborné vedení bakalářské práce, za poskytování cenných rad při jejím zpracování a za ochotu a vstřícnost. Mé poděkování patří i pracovníkům Příjímacího střediska Vyšší Lhoty, za umožnění praxe a poskytnutí materiálů.

OBSAH

ÚVOD	4
I. TEORETICKÁ ČÁST	6
1. PROBLEMATIKA ŽADATELŮ O AZYL V SOUČASNÉ DOBĚ	6
1.1 Definice základních pojmů	6
1.2 Klesající trend počtu žadatelů o mezinárodní ochranu	10
1.3 Normy upravující postup práce s uprchlíky	12
1.4 Azylová procedura	12
1.5 Azylová zařízení	14
2. INTEGRAČNÍ POLITIKA ČESKÉ REPUBLIKY	16
2.1 Integrace	16
2.2 Politika integrace cizinců vlády České republiky	20
2.3 Koncepce integrace cizinců	21
2.4 Státní integrační program	23
2.5 Aktéři politiky integrace cizinců	25
2.7 Financování projektů na integraci cizinců	26
2.8 Integrační centra a emergentní projekty	26
3. MOŽNOSTI SOCIÁLNÍ PRÁCE S ŽADATELI O AZYL	28
3.1 Principy sociální práce s uprchlíky	28
3.2 Metody sociální práce s uprchlíky	30
3.3 Typy sociálních služeb poskytovaných uprchlíkům	32
3.4 Specifika sociální práce s uprchlíky	34
3.5 Spolupráce s dalšími profesionály	37
II. PRAKTICKÁ ČÁST	39
4. KVALITATIVNÍ VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ V PŘIJÍMACÍM STŘEDISKU VYŠNÍ LHOTY	39
4.1 Oddělení příjmu v Příjímacím středisku Vyšní Lhoty	39
4.2 Oddělení recepce v Příjímacím středisku Vyšní Lhoty	40
4.3 Ubytovací služby poskytované v příjímacím středisku	41
4.3.1 Chráněná a standardní zóna v Příjímacím středisku Vyšní Lhoty	42
4.4 Zdravotní služby poskytované v Příjímacím středisku Vyšní Lhoty	45
4.5 Sociální práce s klienty	48
4.5.1 Cíle sociální práce s v příjímacím středisku	48
4.5.2 Vstupní pohovor s klienty	48
4.5.3 Způsob sociální práce s klienty v příjímacím středisku	50
4.5.4 Sociální spis klienta	50
4.5.5 Předávání informací	53
4.5.6 Péče sociálního pracovníka o zranitelné osoby v příjímacím středisku	54
4.5.7 Samotné ženy	54
4.6 Volnočasové aktivity poskytované v Příjímacím středisku Vyšní Lhoty	56
4.7 Další služby	57
ZÁVĚR	58
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	60
SEZNAM PŘÍLOH	63

ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá problematikou žadatelů o azyl se zaměřením na sociální práci s touto skupinou v přijímacím středisku. V nedávné době byl termín žadatel o azyl nahrazen termínem žadatel o mezinárodní ochranu. Ve své práci používám obou termínů, a to z toho důvodu, že termín žadatel o azyl je mezi veřejností zakotven a lidé jej stále užívají.

Lidé na celém světě opouštějí svou vlast od pradávna, a to z mnoha důvodů - ekonomických, politických, z důvodů válek nebo přírodních katastrof. Je to přirozené, protože nechtějí a mnohdy nemohou žít v zemi, kde nemají pocit bezpečí. Domnívám se, že toto téma je velmi aktuální, a to nejen v dnešní době.

Toto téma jsem si zvolila, protože mě zajímá sociální problematika a zvláště problematika týkající se uprchlíků. Chtěla jsem se dozvědět, z jakých důvodů opouštějí svou vlast, s jakými problémy se musí vyrovnávat po příchodu do České republiky a jak je o ně u nás postaráno.

Cílem mé bakalářské práce je podat základní informace o problematice žadatelů o mezinárodní ochranu, neboť toto téma je podle mého názoru docela široké. Popisuji zde současnou situaci v oblasti mezinárodní ochrany, azylovou proceduru a možnosti integrace. Větší pozornost jsem však věnovala sociální práci s žadateli o mezinárodní ochranu, což mě zajímalo a bylo pro mě přínosem z hlediska oboru, který studuji.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část obsahuje základní pojmy, dále zde specifikuji situaci v oblasti mezinárodní ochrany v současnosti, popis azylových zařízení a integrační politiku České republiky. Následně se zde zabývám sociální prací s žadateli o mezinárodní ochranu - popisuji její metody a specifika, sociální práci poskytovanou

pracovníky Ministerstva vnitra a nestátních neziskových organizací a vyjmenovávám další odborníky, kteří se podílejí na tomto procesu. V praktické části popisují služby oddělení práce s klienty v Příjímacím středisku Vyšší Lhoty, důraz je kladen na sociální práci, a zvláště na její specifika.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. PROBLEMATIKA ŽADATELŮ O AZYL V SOUČASNÉ DOBĚ

Jelikož se ve své bakalářské práci zabývám skupinou žadatelů o mezinárodní ochranu, v této kapitole nejdříve popisuji základní pojmy, kterých ve své práci užívám a se kterými se můžeme v oblasti uprchlictví setkat. Dále se zaměřuji na problematiku žadatelů o mezinárodní ochranu v současnosti, a to zejména z hlediska počtu podaných žádostí a nejčastějších národností. Následně vyjmenovávám základní právní normy týkající se uprchlíků - státní i mezinárodní a nakonec popisuji problematiku azylové procedury, složky Ministerstva vnitra, které se na ní podílejí a vyjmenovávám typy azylových zařízení v České republice.

1.1 Definice základních pojmů

Cizinec

Cizincem se podle zákona o pobytu cizinců rozumí „fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie.“ Cizinec, který porušil český zákon, může být za určitých podmínek vyhoštěn z České republiky (Šišková, 2001).

Uprchlík

Definici uprchlíka nalezneme v Úmluvě o právním postavení uprchlíků: „Pojem uprchlík se vztahuje na kteroukoli osobu, jež se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám odmítá ochranu své vlasti, totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti nacházející se mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem shora zmíněných událostí,

kteřá ke vzhledem ke shora uvedeným obavám se tam nechce nebo nemůžē vrátit.“

Práva a povinnosti žadatele o přiznání statusu uprchlíka

Žadatel o přiznání statusu uprchlíka musí podstoupit lékařské prohlídky, karanténní či zdravotní opatření, zdržovat se do vyřízení žádosti v uprchlickém táboře a dodržovat stanovený režim. Uprchlík na rozdíl od občana České republiky nemůžē volit, nemá brannou povinnost a jeho možnosti vykonávat vřdělčnou činnost či získat majetek jsou omezené. Na rozdíl od cizince, který má povolen pobyt na území České republiky má některé výhody (např. nemůžē být vyhoštěn) (Vágnerová, 2008).

Azyl

„Ochranný pobyt, který stát poskytuje státnímu příslušníku třetí země (příslušníku jiného než členského státu Evropské unie), příslušníku nebo osobě bez státní příslušnosti v souvislosti s jejím pronásledováním zpravidla z důvodů politických“ (<http://www.mvcr.cz/clanek/terminologicky-slovník.aspx>).

Podle zákona o azylu jej cizinci lze udělit jestliže:

- „a) je pronásledován za uplatňování politických práv a svobod,
- b) má odůvodněný strach z pronásledování z důvodu rasy, pohlaví, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých politických názorů ve státě, jehož občanství má, nebo, v případě že je osobou bez státního občanství, ve státě jeho posledního trvalého bydliště.“

Dále zákon upravuje azyl za účelem sloučení rodiny, kdy rodinnému příslušníku azylanta je automaticky udělen azyl a tzv. humanitární azyl, kdy jej lze udělit z humanitárního důvodu tehdy, když není zjištěn důvod pro udělení mezinárodní ochrany.

Azylant

Azylant neboli uznaný uprchlík „je ten, kdo prokázal, že jeho strach z pronásledování v zemi původu byl oprávněný a byl mu udělen azyl“ (Günterová, 2005, s. 332). Hostitelská země mu musí poskytnout ochranu a pomoci mu se integrovat do společnosti. Azylant má stejná práva jako český občan (s výjimkou volebního práva) a povinnosti (s výjimkou branné povinnosti). Po pěti letech může zažádat o české státní občanství (Günterová, 2005).

Migrace

„Migraci lze vymezit jako prostorové přemísťování osob přes libovolné hranice, spojené se změnou místa bydliště, na dobu kratší či delší, přípaně natrvalo“ (Typovská a kol., 2000).

Imigrace

„Přistěhování“ (Typovská a kol., 2000)

Emigrace

„Přestěhování (dobrovolné či nucené) do jiného místa, trvale nebo dočasně.“ (Typovská a kol., 2000).

Faktory posilující tendenci k emigraci

Rozhodnutí hledat azyl v jiné zemi je multifaktoriálně podmíněno.

Tendenci k emigraci posilují tyto faktory:

- nepříznivá politická a ekonomická situace,
- přelidnění a přírodní nebo jiné katastrofy,
- válečné konflikty (Vágnerová, 2008).

Vliv emigrace na člověka

Podstatou emigrace podle Diamanta (2003), je odstup v čase a prostoru od současné situace ve vlasti, která je pro jedince nevyhovující nebo nepřijatelná, a kterou není schopen ovlivnit nebo změnit. Z hlediska vlivu opuštění vlasti na duševní život emigranta je hlavně to, jestli opustil vlast dobrovolně či z donucení a jestli se do ní může nebo nemůže vrátit.

Emigrace silně zasahuje do kontinuity života, který navozuje dlouholetý či trvalý stres, ten se může následně projevit přechodnými či trvalými poruchami rozličných psychických nebo fyziologických procesů. Emigrace může být projevem existenciální krize, frustrace v důsledku rozporu mezi ideály jedince a skutečností, mezi morálními principy a společenskou praxí, mezi osobním politickým přesvědčením a vírou, které se neshodují s vládoucí ideologií a politickým systémem ve staré vlasti. Tento prohlubující se rozpor často způsobuje pocity existenciálního vaku, které se pojí s nutností hledat hlubší smysl života pro sebe a své potomky (Diamant, 2003).

Psychické poruchy související s emigrací můžeme srovnávat s posttraumatickým stresovým syndromem, který má tyto příznaky:

- deprese,
- únava,
- podrážděnost,
- nesoustředěnost,
- nespavost,
- příp. poruchy fyziologických funkcí (Diamant, 2003).

Mezinárodní ochrana

„Zastřešující pojem pro azyl a doplňkovou ochranu. Jeho ochranný institut se v České republice poskytuje právě buď ve formě azylu nebo doplňkové ochrany cizincům (tj. příslušníkům třetích států nebo osobám bez státní příslušnosti) v souvislosti s jejich pronásledováním nebo hrozícím skutečným nebezpečím vážné újmy“

(<http://www.mvcr.cz/clanek/terminologicky-slovník.aspx>).

Doplňková ochrana

„Vedle azylu další (nižší) forma mezinárodní ochrany, která se uděluje cizincům, kteří nesplňují důvody pro udělení azylu, bude-li v řízení o udělení mezinárodní ochrany zjištěno, že v jejich případě jsou důvodné obavy, že pokud by byli tito cizinci vráceni do státu, jejichž jsou státními občany

(v případě osob bez státního občanství do státu jejich posledního trvalého bydliště), by jim hrozilo skutečné nebezpečí vážné újmy“ (<http://www.mvcr.cz/clanek/terminologicky-slovník.aspx>).

1.2 Klesající trend počtu žadatelů o mezinárodní ochranu

V devadesátých letech měl vývoj počtu žádostí o mezinárodní ochranu v České republice vzestupnou tendenci. Nejvíce žádostí o azyl v naší historii bylo zaznamenáno v roce 2001. V roce 2002 došlo v souvislosti s novelou azylového zákona ke snížení počtu žádostí o mezinárodní ochranu. Od dubna 2003 byla v oblasti uprchlictví dominantní migrační vlna občanů Čečenska, přičemž vysoké počty čečenských žadatelů přetrvaly až do dubna následujícího roku, kdy po vstupu České republiky do Evropské unie a aplikaci dublinského systému tato vlna ustala. Tím se celkově snížil i počet žadatelů o azyl (Šišková, 2008).

Dublinský systém

Dublinský systém je označení, které se používá pro mechanismus, kterým je určován stát zodpovědný za posouzení žádosti o azyl, která je podána na území států Evropské unie státním příslušníkem jiného státu. To znamená, že o azyl může požádat uprchlík jen v jednom státě Evropské unie (Skarupská, 2006).

Od června 2004 jsou počty žádostí o mezinárodní ochranu stabilní s mírně klesající tendencí. Snižující se vývoj počtu žádostí o mezinárodní ochranu není však charakteristický pouze pro naši republiku, ale i pro ostatní evropské země (Šišková, 2008).

Situace v oblasti mezinárodní ochrany v roce 2009

I v roce 2009 pokračoval v České republice klesající trend počtu žadatelů o mezinárodní ochranu. Objevil se rovněž vysoký počet žádostí podaných opakovaně. Tato skutečnost byla zaznamenána v polovině případů. Těmto žadatelům, kteří v České republice pobývají delší dobu, v minulosti nebylo

v jejich žádosti vyhověno, protože nebyly shledány důvody pro udělení mezinárodní ochrany. Jedná se o účelově podané žádosti, jejichž cílem je legalizace pobytu na našem území. Důvod legalizace pobytu je jedním z nejčastěji uváděných důvodů žádostí.

V polovině případů cizinci podávají proti rozhodnutí Ministerstva vnitra žalobu ke krajským soudům, ale tyto žaloby jsou většinou zamítány (<http://www.mvcr.cz/clanek/migracni-a-azylova-politika-ceske-republiky-470144.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>).

Mezinárodní ochrana ve formě azylu či doplňkové ochrany byla v roce 2009 přiznána v deseti procentech případů. V loňském roce podalo v České republice žádost o udělení mezinárodní ochrany 1258 osob, přičemž průměrný měsíční počet podaných žádostí byl asi 105 žádostí (<http://www.mvcr.cz/clanek/migracni-a-azylova-politika-ceske-republiky-470144.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>).

Rok 2009 je druhým rokem, kdy podle Evropské unie již neplatí dvouletá lhůta pro opakované podání žádosti. Je tak možné podávat novou žádost ihned poté, co vstoupilo v platnost předchozí negativní rozhodnutí. Proto se zvýšil podíl opakovaných žádostí (<http://www.mvcr.cz/clanek/migracni-a-azylova-politika-ceske-republiky-470144.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>).

Nejčastější národnosti žadatelů o mezinárodní ochranu

Nejvíce žádostí minulý rok bylo podáno státními příslušníky Ukrajiny, dále Kazachstánu a Mongolska. S větším odstupem pak následují občané Turecka. Tyto čtyři národnosti tvoří více než 50 procent z celkového počtu podaných žádostí. Mezi deseti hlavními zdrojovými zeměmi jsou dále osoby bez státní příslušnosti, Vietnam, Rusko, Bělorusko, Sýrie a Nigérie (<http://www.mvcr.cz/clanek/migracni-a-azylova-politika-ceske-republiky-470144.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>).

1.3 Normy upravující postup práce s uprchlíky

Postup práce s uprchlíky určují jak mezinárodní normy - Všeobecná deklarace lidských práv, Úmluva o právním postavení uprchlíků (Ženevská konvence), Protokol o postavení uprchlíků (Newyorský protokol), tak i vnitřní normy České republiky - zákon o azylu č. 325/1999 Sb., zákon o pobytu cizinců na území ČR č. 326/1999 Sb., Úmluva o právním postavení uprchlíků č. 208/1993 Sb. a správní řád č. 500/2000 Sb. (Skarupská, 2006).

1.4 Azylová procedura

Řízení ve věci mezinárodní ochrany upravuje v současné době zákon o azylu.

Zahájení správního řízení

Zahájení správního řízení se váže na prohlášení cizince, z něhož je zřejmý úmysl požádat o udělení mezinárodní ochrany. Toto prohlášení může cizinec učinit pouze na území České republiky buď písemně, nebo ústně do protokolu, a to:

- na hraničním přechodu,
- v přijímacím středisku,
- na odboru cizinecké a pohraniční policie za podmínky, že se dostavil dobrovolně,
- v zařízení pro zajištění cizinců,
- ve zdravotnickém zařízení po dobu hospitalizace,
- ve vězení (Šišková, 2008).

Pobyt cizince v přijímacím středisku

Cizinec se musí do 24 hodin od prohlášení dostavit do přijímacího střediska, kde proběhne podání žádosti o mezinárodní ochranu. V přijímacím středisku jsou provedeny policií identifikační úkony. Cizinec zde musí odevzdat cestovní doklad, strpět sejmutí otisků prstů a pořízení obrazového

záznamu. V přijímacím středisku dále proběhne zdravotní prohlídka cizince (Šišková, 2008).

V žádosti o mezinárodní ochranu Ministerstvo vnitra kromě faktografických údajů o cizinci zjišťuje, jaké důvody jej vedly k odchodu ze země. Řízení, za které konkrétně odpovídá odbor azylové a migrační politiky se vede v mateřském jazyce žadatele nebo pokud k tomu dá souhlas v jazyce, v němž je schopen se dorozumět. Náklady na tlumočnicka jsou hrazeny státem (Šišková, 2008).

Pobyt cizince v pobytovém středisku

Po provedení nezbytných úkonů je žadatel přemístěn do pobytového střediska, kde čeká na rozhodnutí v prvním stupni. V této době je s žadatelem proveden pohovor, který blíže specifikuje důvody popsány v žádosti o mezinárodní ochranu (Šišková, 2008).

Ministerstvo vnitra do devadesáti dnů od zahájení řízení vydá rozhodnutí. Jestliže nelze vzhledem k povaze věci v této lhůtě rozhodnout, může ji ministerstvo přiměřeně prodloužit (Šišková, 2008).

Zrychlené řízení

V případě, že je žádost zjevně neodůvodněná, provádí se tzv. zrychlené řízení. V tomto případě musí být rozhodnuto do třiceti dnů ode dne zahájení řízení. Za zjevně neodůvodněné žádosti jsou považovány ty, v nichž žadatel uvádí např. pouze ekonomické důvody (Skarupská, 2006).

Negativní rozhodnutí

V případě negativního rozhodnutí cizinecká policie vystaví cizinci výjezdní příkaz. Proti rozhodnutí Ministerstva vnitra může cizinec podat žalobu ke krajskému soudu, který je místně příslušný podle místa hlášeného pobytu cizince v době podání žaloby. V případě, že je žaloba zamítnuta, může cizinec podat kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu v Brně. Tento cizinec pak může na území České republiky setrvat na základě víza k pobytu nad 90 dní za účelem strpění pobytu (Šišková, 2008).

Složky Ministerstva vnitra, které se podílejí na azylové proceduře

Odbor azylové a migrační politiky - zejména vykonává státní správu v oblasti azylu a migrace, integrace azylantů,

Policie ČR - Služba cizinecké a pohraniční policie - zabývá se hlavně režimem víz a pobytem cizinců,

Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra - provozuje azylová zařízení a zařízení pro zajištění cizinců (Informační brožura Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

1.5 Azylová zařízení

Přijímací střediska

Zajišťují nově příchozím žadatelům ubytování, stravování, vstupní sociální šetření, apod., do doby ukončení vstupních procedur, kterými jsou: identifikace prováděná cizineckou policií, zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany správním orgánem a vstupní zdravotní prohlídka. Přijímací středisko je uzavřené zařízení, žadatelé jej nemohou opouštět. Sociální pracovníci provádějí sociální šetření, během kterého kontaktují příchozí žadatele, informují je a pomáhají jim zvyknout si na neznámé prostředí. Je zde poskytováno psychologické, právní, sociální a zdravotní poradenství (Výroční zpráva Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky za rok 2007).

Umístění přijímacích středisek

Přijímací střediska se v současnosti nacházejí v obci Zastávka u Brna a na mezinárodním letišti Praha - Ruzyně

(<http://www.mvcr.cz/clanek/azyl.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>).

Pobytová střediska

Jsou určena pro hromadné ubytování žadatelů po dobu řízení o udělení mezinárodní ochrany. Není nutné, aby zde žadatel byl ubytován, pokud se rozhodne pro ubytování v soukromí. Služby, které jsou zde poskytovány, jsou podobné jako v přijímacím středisku, jedná se však o otevřené zařízení,

žadatelé se mohou za určitých podmínek pohybovat mimo středisko (Výroční zpráva Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky za rok 2007).

Umístění pobytových středisek

Pobytová střediska nalezneme v Kostelci nad Orlicí a v Havířově (<http://www.mvcr.cz/clanek/azyl.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>).

Integrační azylová střediska

Tato střediska slouží pro dočasné ubytování azylantů, tedy osob, jimž byl udělen azyl. Azylant zde může být ubytován maximálně 18 měsíců. Azylanti mají na trhu práce a v sociální a zdravotní oblasti stejná práva a povinnosti jako občané České republiky (Výroční zpráva Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky za rok 2007). Azylanti jsou společně se svými rodinami ubytováni v samostatných bytových jednotkách na základě smlouvy, kterou uzavírají se Správou uprchlických zařízení. Nájem a poplatky za služby si hradí ze svých zdrojů. Během pobytu v integračním azylovém středisku může azylant využít možnosti navštěvovat kurz českého jazyka a sociální pracovníci mu pomáhají získat samostatnost při vyřizování osobních záležitosti (např. zajištění zaměstnání) a vedou jej k tomu, aby byl aktivní při hledání a získání integračního bytu. Azylant má svůj integrační plán, jehož prostřednictvím jsou vyhodnocovány a zohledňovány schopnosti, možnosti a potřeby jeho integrace, případně integrace jeho rodiny (Šišková, 2008).

Umístění středisek

Integrační azylová střediska jsou umístěna v Brně, České Lípě, Jaroměři a Předlicích (<http://www.mvcr.cz/clanek/azyl.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>).

2. INTEGRAČNÍ POLITIKA ČESKÉ REPUBLIKY

Ve své bakalářské práci pojednávám o problematice žadatelů o mezinárodní ochranu, proto se v této kapitole budu zabývat jejich integrací. Nejdříve popíši pojem integrace, dále politiku integrace cizinců vlády České republiky, Koncepti integrace cizinců a Státní integračním program. Vyjmenovávám aktéry integrační politiky, možnosti financování projektů zaměřených na integraci a nakonec nově zavedená integrační centra a emergentní projekty.

2.1 Integrace

„Integrace, která znamená oboustranně zvládnuté začlenění do společnosti, je kvalitativně vyšším stupněm adaptace, respektujícím i právo na zachování specifičnosti. Je výsledkem učení na kognitivní i emocionální úrovni“ (Vágnerová, 2008, s. 651). Je potřeba, aby odlišní jedinci, resp. skupina poznali prostředí, do kterého by se měli začlenit, a musí se také naučit zvládat nepříjemné emoce, které tento proces vyvolává. Je nutné, aby byli dostatečně motivováni, protože pokud je zátěž vyvolaná požadavky integrace příliš velká a jejich motivace není dostatečná, raději zůstávají izolováni ve svém prostředí. Společnost, ve které tito jedinci či rodiny žijí, prochází podobným procesem - učí se jim rozumět, chápat příčiny či smysl jejich chování a přijímat je jako jednu z variant široké normy. Pro úspěšnou integraci je nutné, aby většinová společnost změnila své postoje (Vágnerová, 2008).

Jedinci či skupina by si měli v rámci integrace zachovat svou specifičnost a nestavět se k ní pod tlakem převládajících postojů jako k něčemu negativnímu, co je potřeba potlačit (Vágnerová, 2008).

„Integrace je určitým, kvalitativně vyšším stupněm adaptace. Lze ji chápat jako takové začlenění jedince (z nějakého důvodu odlišného) do prostředí

majoritní společnosti, kdy v ní dovede bez problémů žít, cítí se jí přijat a sám se s ní identifikuje. Integrace je výsledkem procesu učení na kognitivní i emotivní úrovni. Odlišný jedinec postupně poznává prostředí, do něhož by se měl integrovat a učí se zvládat nepříjemné emoce, které takový proces většinou doprovází“ (Jesenský, 1998, s. 46).

Integrace je „úspěšné začlenění do nového prostředí, v němž se emigrant dobře cítí a jímž je dobře přijat. Je to dvousměrný dlouhodobý proces, v němž jak emigrant, tak jeho nové prostředí stanoví dočasné nebo trvalé hranice“ (Diamant, 2003, s. 173).

Diamant (2003) dále uvádí pojem hyperintegrace, jímž rozumí křečovitě splynutí s novým prostředím, zamlčení své minulosti a pociťování studu za svůj původ. Tento pojem spojuje s exulanty, kteří z politických důvodů natrvalo odešli z vlasti a snažili se co nejrychleji integrovat do nového prostředí.

Integrace a její dílčí interakce

Společenská integrace je nikdy nekončící proces přizpůsobování a vzájemné interakce. Zahrnuje v sobě tyto dimenze dílčích interakcí:

integrace jedince do společnosti - prostřednictvím procesu socializace se formuje osobnost člověka. Každé společenství lidí si vytváří svůj soubor norem chování, který je historicky proměnlivý. Tyto normy chování posléze regulují vztahy lidí vůči společnosti, jejím institucím a vymezují funkce a role členů společnosti. Přijetí norem je důležité pro akceptaci jedince ostatními členy společnosti.

sídelní integrace - začíná trvalým usazením a představuje základní rozměr problému integrace. Za imigranty se považují usídlení cizinci, kteří založili v hostitelské zemi domácnost, pracují, podnikají nebo se připravují na povolání.

politická integrace - může být chápána jako plná a rovná účast imigrantů na politickém životě země, a to jak jednotlivců, tak i organizací, které reprezentují jejich zájmy.

sociální integrace - její nejdůležitější podmínkou je právní ochrana. V integračních politikách, které jsou zaměřeny na sociální oblast, má důležitou roli bydlení.

kulturní integrace - pro pluralistickou integraci je zásadní vzájemné přijetí kulturních rozdílů (Typovská a kol., 2000).

Můžeme rozlišit mezi:

- integrací, která znamená sbližování dvou kultur s dlouhodobou převahou země imigrace,
- separací, kdy je uchovávána původní kultura, ale není zde prostor pro vstup kultury země imigrace,
- marginalizací, která označuje ztrátu původní kultury s pouze částečným přizpůsobením kultuře země původu,
- asimilací nebo absorpcí do kultury přijímací země a vzdávání se původní kultury (Blaschke, 1996 in Typovská a kol., 2000).

Podmínky integrace migrantů

Mezi podmínky integrace imigrantů patří:

- **legislativní** - integrace ve velké míře závisí na tom, jak jsou stanovena pravidla hry a jestli právní systém bere v úvahu cizince, kteří zde mohou pracovat nebo podnikat,
- **ekonomické** - ekonomickou emancipaci ovlivňuje hlavně pracovní trh a podnikatelské prostředí,
- **sociální** - ovlivňují integraci v oblastech bydlení, vzdělávání a zaměstnání, napětí může vyvolávat nerovný přístup ke vzdělávání, pracovnímu výcviku a pracovním příležitostem,

- **kulturní** - tyto podmínky určují integraci hostitelské a imigrantské populace hlavně způsobem výchovy.

Důležitou roli má společně sdílený jazyk, kdy jsou současně uchovávané jazyk a kultura menšin (udržování identity) (Typovská a kol., 2000).

Multikulturní výchova

Multikulturní výchova má své místo v poznávání rozdílných kultur všech usídlených menšin (Typovská a kol., 2000).

Podle Průchy (2006, s. 15) je to „edukační činnost zaměřená na to, aby učila lidi z různých etnik, národů, rasových a náboženských skupin žít spolu, vzájemně se respektovat a spolupracovat. Provádí se na základě různých programů ve školách a v mimoškolních zařízeních, v osvětových akcích, v reklamních kampaních, v politických opatřeních. Jsou s ní spojovány velké naděje i značné finanční prostředky, ale její skutečné efekty nejsou spolehlivě prokazovány.“

Postoje společnosti k sociokulturně, etnicky či rasově odlišným lidem

Postoje společnosti k těmto lidem bývají často ovlivněny nízkou informovaností, malými nebo nepříznivými zkušenostmi, přičemž nízká informovanost způsobuje převahu emocionálního přístupu nad rozumovým hodnocením. Emoční postoj společnosti k uprchlíkům bývá často ambivalentní. Lidé je litují, ale také mají strach z potíží, které by mohly nastat, a raději by byli, kdyby putovali jinam. Výjimkou však jsou oběti války, jejichž život byl ohrožen nebo byly týrány apod. (Vágnerová, 2008).

Podle Radky Klvaňové je veřejnost ve vnímání migrantů ovlivněna stereotypy, které mohou být nepříznivé, ale výzkumy ukazují, že migranti, kteří přinášejí do naší republiky kapitál (migranti ze „Západu“), jsou vnímáni jako kulturně blízcí, naopak přínos migrantů z méně vyspělých zemí („Východu“) není jednoznačně rozeznáván (Bajer, 2007).

Problémy sociokulturní odlišnosti

Člověk žijící od dětství v určité společnosti získává specifické sociální zkušenosti, podle kterých se orientuje v prostředí a které mu umožňují získat pocit jistoty a bezpečí, patří sem např. specifické způsoby chování, jazyk, komunikace, hodnoty, normy, životní styl, zvládnutí rolí, způsoby uvažování, řešení problémů apod. Příslušnost ke společnosti se stává součástí jedincovy identity. Emigrací však člověk své sociokulturní zázemí ztrácí a mnohé zkušenosti, které získal, mu již k ničemu neslouží, nelze se podle nich orientovat a často jsou spíše překážkou. Problémy lidí, kteří patří k menšině a žijí delší dobu v určité většinové společnosti, vycházejí spíše z dlouhodobého napětí mezi hodnotami a normami jejich etnické skupiny a tlakem požadavků majority.

Mezi problémy sociokulturní odlišnosti patří:

- komunikační problémy
- odlišné hodnoty a normy chování,
- odlišný životní styl,
- odlišnost sociálních rolí (Vágnerová, 2008).

2.2 Politika integrace cizinců vlády České republiky

Systematicky uplatňovaná integrační politika se začala v naší republice utvářet v druhé polovině 90. let 20. století.

V roce 2008 byla role koordinátora při realizaci Koncepce integrace cizinců převedena z Ministerstva práce a sociálních věcí na Ministerstvo vnitra (<http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>).

Ministerstvo vnitra rovněž odpovídá za integraci azylantů prostřednictvím realizace Státního integračního programu.

Integrace vyžaduje vytvoření jasného a dlouhodobého rámce integrační politiky a komplexní přístup, všichni aktéři (tzn. stát, kraj, obec, zaměstnavatel, občanská společnost a samotní cizinci) musí spolupracovat.

Cíle vlády v oblasti integrace cizinců

- dosáhnout co největší míry sblížení právního postavení legálně a dlouhodobě usazených cizinců s právním postavením občanů České republiky v závislosti na délce pobytu cizinců,
- snažit se o rovný přístup v zaměstnání a podnikání, bydlení, kultuře, náboženství a jazyce, vzdělávání, zdravotní péči,
- chránit cizince před diskriminací a rasismem,
- snažit se o rozvíjení dobrých vztahů mezi imigranty a ostatními obyvateli České republiky.

Integrační mainstreaming

Ministerstvo práce a sociálních věcí se snaží uplatňovat tzv. integrační mainstreaming - při vytváření rezortních politik, právních předpisů a při přijímání opatření v oblasti působnosti Ministerstva práce a sociálních věcí se bere na zřetel dopad politiky, právního předpisu nebo opatření na dosažený stav integrace cizinců.

2.3 Koncepce integrace cizinců

Základními dokumenty, které vymezují dlouhodobý rámec integrace, jsou:

- Zásady politiky vlády v oblasti integrace cizinců
- Koncepce integrace cizinců na území České republiky

Politika integrace se zaměřuje na dlouhodobě legálně usazené cizince z tzv. třetích zemí, kteří pobývají na našem území nejméně jeden rok. Cílovou skupinou jsou i občané České republiky, kteří se také podílejí na integračním procesu.

Základními předpoklady integrace, na které Koncepce klade důraz, jsou:

1) Znalost českého jazyka

Cizinec, který není občanem Evropské unie ani jeho rodinným příslušníkem, potřebuje k získání trvalého pobytu na území České republiky složit zkoušku prokazující požadovanou znalost českého jazyka. V tomto jsou zde určité výjimky. Doklad prokazující požadovanou znalost češtiny musí být vydán školou k tomuto oprávněnou - pověřenou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy

(http://www.cizinci.cz/files/clanky/596/informacni_publicace_cestina.pdf).

2) Orientace ve společnosti

Je důležité, aby cizinci co nejdříve po tom, co se usídlí v naší zemi, získali základní informace o životě zde, tyto informace by měli obdržet v jazyce, kterému rozumí.

Informační publikace pro cizince

Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo Informační publikaci pro cizince, která byla vydána nejen v češtině, ale i v dalších jazycích. Různé informační příručky v několika jazycích vydávají i jiné rezorty. Informace lze nalézt na webové stránce Ministerstva práce a sociálních věcí www.cizinci.cz, která je určena pracovníkům státní správy a samosprávy, ale využít ji mohou i nestátní neziskové organizace a cizinci.

3) Zaměstnávání cizinců

Potenciál imigrantů u nás není v současnosti plně využit, neboť jsou zaměstnávání v povoláních, která často neodpovídají jejich kvalifikaci. Překážkou je ochrana trhu práce, ale především jejich jazyková bariéra.

Podmínky zaměstnávání cizinců

Cizinec může být v České republice zaměstnán pouze za předpokladu, že má platné povolení k zaměstnání a platné povolení k pobytu na našem území nebo je -li držitelem zelené karty (druh povolení umožňující trvalý

pobyt za účelem zaměstnání ve zvláštních případech, který je určen pro cizince z určitých zemí) (www.cizinci.cz). Jsou zde určité výjimky. Cizinci z třetích zemí potřebují k získání zaměstnání v České republice povolení k zaměstnání, přičemž povolení zaměstnávat cizince musí získat i zaměstnavatel. Cizinci, kteří u nás mají trvalý pobyt, a azylanti povolení nepotřebují. Z důvodu ochrany trhu práce se povolení k zaměstnávání cizinců vydává jen na pracovní místa, na která nelze získat pracovníky z řad občanů České republiky, a váže se na povolení k pobytu za účelem zaměstnání.

Cizincům pomáhají nestátní neziskové organizace, které vytvářejí různé projekty, v jejichž rámci nabízejí cizincům individuální asistenci při vstupu na trh práce, doprovázení při jednání na úřadech, kurzy pro zvýšení kvalifikace, které jsou zaměřeny na český jazyk, práci na počítači atd.

4) Vztahy mezi cizinci a většinovou společností

Nástrojem k zamezení nepřátelství a netolerance vůči cizincům se považuje podpora vzájemného poznávání a porozumění a rozvoje vztahů mezi cizincem a většinovou společností. K tomuto přispívají aktivity cizinců a dalších subjektů, které prezentují kulturu skupin cizinců, kteří žijí v České republice, snaží se přiblížit občanům poměry v zemích původu cizinců, pomáhají vytvářet komunikaci mezi imigranty a většinou nebo se snaží vytvářet reálný obraz života imigrantů v České republice prostřednictvím médií. Tyto aktivity podporují také dotace ministerstev. Důležitá je také podpora interkulturního vzdělávání, zvyšování informovanosti veřejnosti a případně i její zapojení např. prostřednictvím dobrovolnické práce.

2.4 Státní integrační program

Státní integrační program byl přijat v roce 1993 a směřoval k odstraňování překážek integrace azylantů a k usnadnění jejich začleňování do života a vazeb majoritní společnosti. Původně byl zaměřen především na zajištění bydlení pro azylanty.

Tři hlavní oblasti, na které se zaměřuje v současnosti:

- pomoc azylantům při zajištění nájemního bydlení,
- pomoc při zajištění výuky češtiny,
- pomoc při uplatnění na trhu práce.

Zajištění bydlení (integračního bytu)

Azylant se může, ale nemusí, účastnit Státního integračního programu. V případě, že se hodlá účastnit, musí si podat žádost a je požadována jeho aktivita při řešení bytového problému.

V oblasti bydlení tento program zajišťují krajské úřady z prostředků státu formou jednorázové nabídky bydlení azylantovi (Zákon o azylu). Z důvodů organizačních a časových může azylant, který zažádal o zařazení do Státního integračního programu, využít možnosti dočasného ubytování v integračním azylovém středisku, nebo si najít ubytování v soukromí.

Výuka českého jazyka

Kurz českého jazyka organizuje Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy prostřednictvím smluvní organizace. Je bezplatný, skupinového nebo individuálního typu a trvá asi 10 měsíců. Zakoňuje se zkouškou a azylant obdrží osvědčení o absolvování a o vykonání závěrečné zkoušky.

Pomoc s hledáním zaměstnání

Pomoc s hledáním zaměstnání organizuje Ministerstvo práce a sociálních věcí a poskytovateli jsou úřady práce nebo nestátní neziskové organizace a registrované agentury práce. Jestliže se úřadu práce nepodaří najít azylantovi vhodné pracovní místo, je zařazen do evidence uchazečů o zaměstnání nebo je mu umožněna rekvalifikace.

2.5 Aktéři politiky integrace cizinců

Integrace je proces probíhající v první řadě na místní úrovni. Za jeho důležitý faktor se považuje množství a kvalita soukromých styků a výměny mezi imigranty a ostatními obyvateli.

Orgány územní samosprávy

Nezastupitelnou úlohu v procesu integrace mají orgány územní samosprávy, i když v současnosti zákon neukládá krajům ani obcím se adresně zabývat touto problematikou. Mnoho krajů i měst se do řešení integrace zapojuje dobrovolně a vytváří podmínky pro rozvoj regionálních a místních strategií integrace cizinců. Skoro ve všech krajích působí koordinátor integrace cizinců. Některé kraje a města se finančně podílejí na realizaci projektů, které se zaměřují na integraci cizinců, na svých webových stránkách zveřejňují různé informace pro cizince a podporují na svém území činnost nestátních neziskových organizací, které cizincům pomáhají, např. nabízejí výuku češtiny, sociálně právní poradenství, asistenci při vstupu na trh práce. Také podporují aktivity komunit cizinců.

Odbory

Odbory se zabývají opatřeními, která předcházejí diskriminaci v zaměstnání a prosazují rovnoprávné zacházení v personálních otázkách. Dále zajišťují znalost češtiny nutnou pro určité zaměstnání a zprostředkovávají zásady bezpečnosti práce ve formě, která je srozumitelná cizincům.

Nestátní neziskové organizace

Na uskutečňování Koncepce integrace cizinců mají velký podíl nestátní neziskové organizace, které ve spolupráci nebo za finanční spolupráce státní správy realizují mnohá integrační opatření, např. poskytují sociální a právní poradenství, výuku českého jazyka a kurzy orientace ve společnosti, podporují kulturní aktivity cizinců. Významně se podílejí také na osobní asistenci, komunikaci cizinců s úřady, rekvalifikacích a pomoci při vstupu cizinců na trh práce.

2.7 Financování projektů na integraci cizinců

Ministerstvo práce a sociálních věcí každým rokem vypisuje dotační Program podpory integrace cizinců zaměřený na podporu aktivit nestátních neziskových organizací. Je zacílen na tyto oblasti:

- podpora aktivit, které směřují k prohloubení znalosti českého jazyka a aktivit, které směřují k usnadnění vstupu na trh práce,
- podpora aktivit zaměřených na integraci zranitelných skupin imigrantů, zde patří především ženy a děti,
- podpora aktivit zaměřených na poskytování sociálně-právního poradenství cizincům,
- podpora rozvoje vztahů mezi cizinci a členy většinové společnosti.

Výběrová dotační řízení na integraci cizinců vypisují i další ministerstva. K podpoře projektů, zaměřených na integraci cizinců, je možno využít i finance v rámci Evropské unie.

Významným zdrojem finančních prostředků je pro léta 2007-2013 **Evropský sociální fond**, zejména v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost v pověření Ministerstva práce a sociálních věcí a operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost v pověření Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Za účelem integrace cizinců bude možné využít i prostředky Evropského fondu pro začlenění státních příslušníků třetích zemí („integrační fond“) v pověření Ministerstva vnitra.

V této části jsem vycházela, pokud není uvedeno jinak, převážně z knihy od Šiškové: *Výchova k toleranci a proti rasismu*, která byla vydána v roce 2008.

2.8 Integrační centra a emergentní projekty

Centra na podporu integrace cizinců (Integrační centra)

Integrační centra jsou regionální centra, která jsou zčásti financována z Evropského fondu pro integraci příslušníků třetích zemí. Budou zřízena ve

všech krajích. Slouží jako informační centra pro cizince a nástroj pro nastavení a realizace integrační politiky v krajích. Jejich cílem je zajistit ve spolupráci s kraji poradenství pro cizince, kurzy a preventivní činnost, monitorovat situaci a podporovat rozvoj občanské společnosti, dále se snaží vytvořit regionální poradní platformu pro integraci (<http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>).

Emergentní projekty

Emergentní projekty zajišťují komplexní integrační opatření k řešení kritické situace ve městech s velkým množstvím zahraničních pracovníků.

Tyto projekty se zabývají:

- nezvládnutými problémy v důsledku prudkého nárůstu počtu cizinců,
- propouštěním pracovníků ze zahraničí,
- vznikem uzavřených komunit a napětím mezi cizinci a místními obyvateli.

V září roku 2009 se v Plzni uskutečnila první konference na našem území, týkající se lokální úrovně integrace, s názvem Konference statutárních měst řešících integraci cizinců na úrovni samospráv

(<http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>).

3. MOŽNOSTI SOCIÁLNÍ PRÁCE S ŽADATELI O AZYL

Ve své bakalářské práci se zabývám problematikou žadatelů o mezinárodní ochranu, proto jsem se v této kapitole zaměřila na sociální práci s touto skupinou. Popisuji zde role sociálního pracovníka, hlavní náplň sociální práce s uprchlíky, cíle této práce, metody používané v sociální práci s žadatelem o mezinárodní ochranu. Dále se zabývám sociální prací s uprchlíky, která je poskytována pracovníky Ministerstva vnitra a nevládních organizací a popisuji komunitní multietnická centra. Nakonec se zaměřuji na specifika, která je nutné při sociální práci zohlednit, a to specifika klientů, společnosti a sociálních pracovníků a zabývám se profesionály - právníky, psychology a dalšími odborníky, se kterými sociální pracovník musí spolupracovat.

Sociální práce s uprchlíky v České republice se týká především žadatelů o azyl nebo azylantů, kteří žijí v pobytových či integračních střediscích nebo v soukromí. Přístup sociálního pracovníka se odvíjí od toho, v jaké fázi azylového řízení se klient nachází a v jakém kulturním prostředí žije. Roli ve zvoleném stylu práce má i skutečnost, jestli je sociální pracovník zaměstnancem státu (ministerstva vnitra) či nevládní organizace (Günterová, 2005).

3.1 Principy sociální práce s uprchlíky

Sociální pracovník může pro klienta představovat jediný kontakt s novým prostředím, ve kterém se ocitá. Musí působit jako prostředník mezi klientem a českou společností. Sociální pracovník i klient jsou konfrontováni s kulturou a návyky, které jsou odlišné od kultury hostitelské společnosti (Günterová, 2005).

Sociální pracovník proto musí:

- znát české prostředí,

- znát příslušné zákony,
- ovládat některý světový jazyk,
- být obeznámen s kulturním rámcem, který by mohl mít vliv na klientovu osobnost a chování (Günterová, 2005).

Jedině takto se může mezi klientem a sociálním pracovníkem utvořit kvalitní vztah, který může napomoci tomu, aby se klient zbavil nejistoty, vyrovnal se s traumaty, která prožil a aby byl odpovědný k sobě a své rodině (Günterová, 2005).

Role sociálního pracovníka

Role sociálního pracovníka jsou následující:

- poskytovatel informací a materiální pomoci,
- osoba, která doprovází,
- zprostředkovatel a vyjednávač,
- obhájce klientových práv,
- naslouchající terapeut,
- poradce v právní oblasti,
- zprostředkovatel kontaktů mimo uprchlický tábor (Günterová, 2005).

Hlavní náplň sociální práce s uprchlíky

Pokud má klient zajištěny základní životní potřeby, mělo by být hlavní náplní sociální práce poskytování poradenství, tzn. informací o azylové proceduře, o právech a povinnostech klienta, zprostředkování orientace v politickém a sociálním systému České republiky a dalších a poskytování opory po dobu vyřizování žádosti o azyl. Klient by měl získat jistotu, že může rozhodovat o vlastním životě (Günterová, 2005).

Cíle práce s uprchlíky

Práce s uprchlíky by měla vést k jejich integraci do naší společnosti. Člověk by měl získat bydlení, práci, ovládat český jazyk, vyrovnat se s minulostí (neměl by však zapomenout svůj původ a kulturu), měl by být seznámen s českou společností a měl by umět se do ní zapojit. Toto je ideální stav, kterého se však pokaždé nepodaří dosáhnout. Zástupci státních

institucí však o integraci mluví pouze v souvislosti s azylanty a nikoliv s žadateli o azyl, protože se u nich předpokládá, že jejich žádosti nebude vyhověno. Výstupem sociální práce by měla být rovněž informovanost státních a nestátních subjektů i české veřejnosti o problematice uprchlíků a předcházení rasové nesnášenlivosti (Günterová, 2005).

Principy sociální práce s uprchlíky

Principy sociální práce s uprchlíky jsou do jisté míry identické s principy, které jsou používány při práci s jakoukoli ohroženou skupinou (Günterová, 2005).

Principy práce s uprchlíky podle návrhu věcného záměru zákona o sociální pomoci z roku 1998

- ochraňovat práva a zájmy osob v těžké životní situaci,
- respektovat jejich důstojnost, soukromí a důvěrnost sdělení,
- informovat každého z klientů o postupech řešení a do tohoto řešení jej zapojit,
- navrhopvat a dbát na to, aby se klientům dostalo potřebné sociální pomoci od příslušných institucí,
- respektovat jedinečnosti každého člověka bez ohledu na původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se tato osoba podílí na životě společnosti,
- poskytnout sociální pomoc, která bude v souladu s moderními odbornými poznatky a praktickými zkušenostmi,
- vyhledávat osoby v těžké životní situaci. (Vedení pohovoru se žadateli o azyl, 1995 in Günterová, 2005).

3.2 Metody sociální práce s uprchlíky

Metoda je chápána jako „souhrn postupů v konkrétní práci s klientem, směřujících k dosažení žádoucího cíle“ (Maslen, Brnula 2004, s. 87). Každý postup se vyznačuje svým přístupem a technikou. Výběr a používání

jednotlivých metod ve velké míře závisí na rozhodnutí sociálního pracovníka, z důvodu, že každý klient potřebuje jiný přístup (Maslen, Brnula, 2004).

Metodický postup v sociální práci s uprchlíky

Metodický postup sociální práce s uprchlíky můžeme rozdělit do těchto operací:

1. poznání klientů a sociálního prostředí, z něhož pocházejí, získání první informace, od níž se mohou odvíjet další informace a postupy,
2. zjišťování příčin sociální události (mučení, nedůstojné zacházení apod.),
3. zjišťování závažnosti a relevantnosti sociální události,
4. stanovení diagnózy a výběr nástrojů působení,
5. vytvoření plánu sociální terapie a sociální pomoci,
6. realizace sociální terapie a pomoci,
7. vyhodnocení účinnosti terapie a případná dohoda o další spolupráci (Maslen, Brnula, 2004).

Nejdůležitější fází je první kontakt a seznámení s cizincem, což bývá často o to složitější, protože cizinec nerozumí jazyku prostředí, je ve stresu z okolí, cesty, ale i z událostí, které prožil v bývalém prostředí. Mohou mu pomoci prostředky neverbální komunikace, jako je např. úsměv, mimika tváře, klidná gestikulace apod. Je nutné se připravit na to, že cizinec nebo jeho komunita bude mít zřejmě k sociálnímu pracovníkovi odmítavý postoj (Maslen, Brnula, 2004).

Metody používané v sociální práci s klientem

Mezi metody sociální práce s klientem patří:

Krizová intervence

Sociální pracovník by měl rozpoznat, jak je situace uprchlíka naléhavá a měl by umět poskytnout krizovou intervenci. Krizovou intervencí rozumíme „odbornou metodu 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. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně

souvisí s jeho krizovou situací. Pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně konstruktivně zapojit svoje vlastní síly a schopnosti a využít potenciál přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonání konkrétních překážek“ (Vodáčková, 2002 in Maslen, Brnula, 2004).

Sociální intervence

Sociální intervence je „proces nebo postup zvolený na dosáhnutí změny nebo přerušení chování, zásah“ (Strieženec, 1996 in Maslen, Brnula, 2004).

Sociální prevence

Sociální prevence znamená „opatření na zmírnění nebo překonání hmotné nebo sociální nouze, jako i na zabránění příčin vzniku, prohlubování nebo opakování poruch psychického, fyzického nebo sociálního vývinu“ (Strieženec, 1999 in Maslen, Brnula, 2004).

Sociální poradenství

V rámci sociálního poradenství pracovník klientovi nabízí „aktivní participaci na řešení problému, přičemž by ho měl podporovat, informovat, vzdělávat, vytvářet podmínky pro změnu“ (Mydlíková - Gabura - Schavel, 2002, in Maslen, Brnula, 2004).

Socioterapie

Socioterapie je „působení lidským prostředím a společenskými aktivitami v rámci primární, sekundární a terciární prevence poruch zdraví“ (Vymětal, 2003, in Maslen, Brnula, 2004).

3.3 Typy sociálních služeb poskytovaných uprchlíkům

Sociální pomoc a služby poskytují během azylové procedury i po udělení azylu uprchlíkům sociální pracovníci ve státních zařízeních (přijímací a pobytová, integrační azylová střediska), ale také sociální pracovníci nevládních organizací. Tyto organizace se uprchlickou problematikou u nás

zabývají od začátku devadesátých let minulého století. Rozdíl státní a nestátní organizace spočívá hlavně v tom, že každá pozice umožňuje jinou míru kontroly a podpory klienta (Günterová, 2005).

Sociální práce poskytovaná pracovníky Ministerstva vnitra

Sociální pracovníci Ministerstva vnitra jsou zaměstnání v azylových zařízeních Ministerstva vnitra a jsou zde s lidmi, kteří tu žijí, neustále v kontaktu. Nevýhodou pro tyto pracovníky může být skutečnost, že jsou zaměstnanci instituce, která rozhoduje o žádosti o azyl, zejména z hlediska získání důvěry klienta. Jsou povinni zajišťovat základní služby, které vyplývají ze zákona (Günterová, 2005).

Sociální práce poskytovaná pracovníky nevládních organizací

Sociální pracovníci nevládních organizací nemají takové pravomoci, jako státní zaměstnanci. Jejich výhoda však spočívá ve větší flexibilitě a otevřenosti. Většina sociálních pracovníků nevládních neziskových organizací dochází do azylových zařízení několikrát za týden. Správa uprchlických zařízení a nestátní nezisková organizace uzavírají dohodu o poskytování právní a sociální pomoci, která umožňuje pracovníkovi z této organizace vstup do tohoto zařízení. Rozdíl mezi státními a nestátními pracovníky spočívá i v tom, že pracovníci nevládních organizací poskytují své služby i žadatelům o azyl a azylantům žijícím v soukromí (Günterová, 2005). Nevládní organizace, ale i další subjekty, které se podílejí na chodu azylového zařízení, se zaměřují především na oblasti právního, sociálního a psychologického poradenství, vzdělávání, volnočasových aktivit a materiální pomoci (Dymešová, 2004).

Sociální práce s uprchlíky v nestátních neziskových organizacích zahrnuje

- sociálně právní poradenství, které je poskytováno žadatelům o azyl v uprchlických zařízeních,
- sociálně právní poradenství, které je poskytováno žadatelům žijícím v soukromí,
- poskytování pomoci materiálního charakteru,

- doprovázení,
- předcházení konfliktů - volnočasové aktivity, pracovní terapie,
- průběžné sledování toho, jak se v životě žadatelů odráží naplňování zákona o azylu a upozorňování na problémy, které mohou nastat,
- spolupráce s dalšími nestátními neziskovými organizacemi a státními subjekty,
- práce s praktikanty a dobrovolníky,
- účast na preventivních programech proti rasismu a xenofobii. (Dymešová, 2004).

Komunitní multietnická centra

Komunitní multietnická centra jsou provozována nestátními neziskovými organizacemi, která podporují města. Pro cizince jsou místy, kde se mohou setkávat s krajany, tato centra pro ně dále organizují zájmové a vzdělávací akce, společenské akce. V centrech je cizincům k dispozici cizojazyčný tisk a literatura. Centra rovněž pořádají multikulturní večery pro veřejnost, jejichž součástí bývá etnická hudba, ochutnávky národních jídel, ukázky tradičních oděvů a řemesel a někdy i výstava fotografií a uměleckých děl nebo přednáška o dané zemi (Günterová, 2005).

3.4 Specifika sociální práce s uprchlíky

Specifika klientů, která musí sociální pracovník zohlednit

Mezi specifika, která musí sociální pracovník zohlednit při práci s klienty patří jazyková bariéra, stres, zvýšený výskyt psychosomatických onemocnění, změna sociálního statutu a sociálních rolí nejen ve vztahu ke společnosti (sociální status se snižuje na nejnižší úroveň, uprchlík má jednu roli - roli žadatele o azyl), ale i k vlastní rodině, kdy děti snadněji zvládají jazykovou bariéru než jejich rodiče, což může vést k tomu, že se stávají mluvčími rodiny, a poté mohou převzít funkci hlavy rodiny, což může vést k frustraci původní hlavy rodiny a k nárůstu její agresivity. Méně sledovaným jevem je emancipace žen v důsledku konfrontace patriarchálního modelu

rodiny s poměrně liberálním českým prostředím
(http://www.unhcr.cz/dokumenty/studie_socprace.pdf).

Specifika společnosti

Sociální práce je určována nejen specifiky klientů, ale také specifiky společnosti, která je často nepřipravená na příchod cizinců, vyznačuje se rasistickými či xenofobními tendencemi, stereotypy a autostereotypy
(http://www.unhcr.cz/dokumenty/studie_socprace.pdf).

Specifika sociálních pracovníků

Sociální pracovníci jsou jakýmsi zprostředkovateli mezi klientem a hostitelskou společností. Mnohdy si neuvědomují svou moc a ani to, jak tuto moc vnímá klient. Klient často přeceňuje roli sociálního pracovníka a mnohdy na něj přenáší plnou odpovědnost či jej obviňuje ze svých neúspěchů, např. z neúspěšné žádosti o azyl a podobně
(http://www.unhcr.cz/dokumenty/studie_socprace.pdf).

Co je nutné pro sociálního pracovníka z hlediska práce s klientem

Sociální pracovník by měl klientovi zdůraznit svou roli a své možnosti, a také roli a možnosti klienta. Když sociální pracovník svou roli reprezentanta společnosti či zástupce klienta dostatečně nevymezí, může u něj dojít k syndromu vyhoření (http://www.unhcr.cz/dokumenty/studie_socprace.pdf).

Při práci s uprchlíky je důležité, aby klient dostal možnost hovořit o své minulosti, aby vyjádřil ohledně minulosti své pocity, a také hovořil o tom, jaké změny prožívá v přítomnosti. Je třeba si uvědomit, že lidé jakékoli kultury jsou si v podobných situacích více podobní než odlišní (Hendriks, 1993 in Günterová, 2005).

Každý sociální pracovník si musí vytvořit způsob, kterým bude pracovat, tzn., že se musí naučit vycházet z praxe. Toto se může naučit na základě osobnostních předpokladů, osobní erudice, sociální dovednosti a podobně. Někdy se může stát, že sociální pracovník chce dosáhnout příliš mnoho

a zpětná vazba neodpovídá jeho očekáváním. Tento postoj jej může oslabovat.

Je důležité, aby sociální pracovník klientovi naslouchal, podmínkou kvalitní práce je rovněž dostatek času a uvolněná atmosféra. Je rovněž potřebné, aby sociální pracovník poskytoval klientovi informace, které budou jasné, nesmí rovněž vzbuzovat u klienta falešné naděje, ale naopak říci, jaké možnosti jsou reálné. Zároveň nesmí podléhat případnému nátlaku. Sociální pracovník by neměl čekat, až za ním klient přijde, ale měl by jej navštěvovat a projevoval o něj zájem (Dymešová, 2004).

Důležité faktory práce s klientem

Sociální pracovník by se měl zaměřit zejména na :

- zachování důstojnosti klienta,
- opakované vysvětlování praktických věcí,
- neustálé podávání informací o právech a povinnostech, o tom, jak se situace, např. azylová procedura, vyvíjí,
- zprostředkovávat kontakt s okolním světem a lidmi, kteří žijí v táboře i mimo něj,
- zabývat se psychickými problémy podle přání klienta,
- práce a pracovní terapie,
- pomoc psychologa,
- zdůrazňovat výuku češtiny,
- rozšiřovat sociální síť klienta,
- klást důraz také na pomoc materiálního charakteru (Dymešová, 2004).

Odlišnosti v sociální práci se žadateli o azyl a českými občany

Mezi odlišnosti v sociální práci se žadateli o azyl a českými občany můžeme zařadit tyto faktory:

- jazyková bariéra, rozdílné kulturní vzorce,
- odlišný právní status pobytu,
- nejistá pozice klientů - všechno opustili a nemají se kam vrátit, nemají jistotu, že budou moci zůstat na našem území,
- musí se potýkat s častým odmítáním veřejnosti, úřadů, atd.

- žadatelé o azyl tvoří malou skupinu, tzn. že na některých úřadech nemusí vědět, co obnáší jejich postavení,
- traumata z minulosti (válka, pronásledování, apod.) (Dymešová, 2004).

3.5 Spolupráce s dalšími profesionály

Nejdůležitějšími profesionály, se kterými sociální pracovník spolupracuje, jsou právník a psycholog (Günterová, 2005).

Právní poradenství

Právní poradenství pro uprchlíky je bezplatné a poskytují jej nevládní organizace. Právníci pravidelně docházejí do uprchlických zařízení i do kanceláří jednotlivých organizací a zaměřují se především na seznámení klienta s právy a povinnostmi podle zákona o azylu, s právním řádem České republiky a se základními lidskými právy. Právník pomáhá klientovi s vypracováním odvolání či žaloby proti rozhodnutí orgánů činných v trestním řízení, po dohodě také vypomáhá v dalších záležitostech právního charakteru (Günterová, 2005).

Psychologické poradenství

Pomoc psychologa je pro lidi, kteří v minulosti prožili traumata a v současnosti zažívají další stresy, velmi důležitá. Psychologové působí hlavně v uprchlických táborech. Mohou být zaměstnanci Ministerstva vnitra nebo nevládních organizací. Hlavní náplní jejich činnosti je individuální práce s klientem, přičemž zvláštní pozornost věnují obětem násilí a válečných traumat. V uprchlických táborech jsou organizována skupinová setkání, která se zaměřují na problémy života v táboře či seznamování se navzájem s kulturou, tradicemi a zkušenostmi účastnících se lidí. Z těchto skupin pak mohou vzniknout svépomocné skupiny, kdy si lidé mezi sebou poskytují podporu v obtížné životní situaci. Lidé v uprchlických táborech často neví, v čem spočívá role psychologa, nedůvěřují mu a tuto pomoc považují za zbytečnou nebo zahanbující (Günterová, 2005).

Další odborníci, kteří se podílejí na práci s klientem

Na práci s klientem se často podílejí také lékaři zdravotníci, státní úředníci ministerstev, pracovníci v oblasti zaměstnávání a sociálních dávek i učitelé. Na této práci mají svůj podíl také dobrovolníci (Günterová, 2005).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4. KVALITATIVNÍ VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ V PŘIJÍMACÍM STŘEDISKU VYŠNÍ LHOTY

V praktické části své bakalářské práce popisuji služby v rámci oddělení práce s klienty v Příjímacím středisku Vyšní Lhoty, které však v současné době již není v provozu. Jedním z důvodů uzavření střediska je zřejmě nedostatečný počet klientů. Ve své práci jsem se přitom zaměřila na popis sociální práce s klienty, blíže pak na sociální práci se samotnými ženami.

Vycházela jsem převážně z osobních konzultací s pracovníky střediska a z dalších materiálů, které mi zde byly poskytnuty.

Příjímací středisko Vyšní Lhoty bylo dříve kasárnami, od roku 1994 zde bylo pobytové středisko, které fungovalo do roku 1998. Poté zde vzniklo středisko příjímací.

4.1 Oddělení příjmu v Příjímacím středisku Vyšní Lhoty

Oddělení příjmu se také říká NON-STOP, protože pracovník je na tomto oddělení klientům k dispozici 24 hodin denně. Po příchodu do střediska od něj klient obdrží ubytovací řád a podepíše čestné prohlášení, které se týká jeho majetku (např. peníze, které má u sebe). Klienti na toto oddělení přicházejí s různými problémy, jsou to třeba žádosti o jiný pokoj, dále rvačky nebo neshody, které se řeší různě podle situace - domluvou, ale také policejním zásahem. V případě zdravotních potíží jsou zde k dispozici základní léky, ale také léky pro psychicky nemocné. Pracovník příjmu sleduje dění ve společných prostorech střediska (např. chodby) pomocí kamerového systému.

Kamerový systém je v přijímacím středisku zajištěn ve společně užívaných prostorech kvůli zajištění bezpečnosti klientů, vnitřní bezpečnosti a ochrany majetku a prevenci sociálně patologických jevů (Ubytovací řád Přijímacího střediska Ministerstva vnitra Vyšší Lhoty).

4.2 Oddělení recepce v Přijímacím středisku Vyšší Lhoty

Cílem pracovníka recepce je zjistit první informace o nově příchozím klientovi, zpracovat pro něj dokumenty, aby mu mohly být ve středisku poskytovány služby a zajistit, aby byl klient plynule předán k poskytování těchto služeb (Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních Ministerstva vnitra České republiky z roku 2002).

Pracovník recepce provádí ubytování nově příchozího klienta na čekárně, kde tento klient čeká, kdy bude mít pohovor (nabrání žádosti o mezinárodní ochranu) a než se vyřídí všechny ostatní potřebné záležitosti. Pohovor s klientem provádí odbor pro azylovou a migrační politiku, který sídlí přímo v areálu přijímacího střediska. Pracovník recepce zajišťuje, aby klient byl před pohovorem na místě a je jakýmsi prostředníkem mezi ním a odborem.

Pracovník recepce rovněž zjišťuje vizuálním nebo verbálním kontaktem s klientem, jestli nepotřebuje zdravotní ošetření (např. v případě nevolnosti, vysokého stádia těhotenství, stížností klienta na bolesti). Tuto zdravotní péči poskytuje v pracovní době zdravotní středisko, nebo v případě mimopracovní doby Lékařská služba. V prostoru čekárny také začíná klientovi poskytovat péči sociální pracovník, poskytne mu první informace a krizovou intervenci. Cílem je zvolit klientovi pro ubytování příslušnou zónu a působit jako mediátor pro poskytování vhodné další péče (zdravotní, sociální, psychologické, apod.). O víkendu tuto práci provádí pracovník recepce, který je pro toto vyškolen (Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních Ministerstva vnitra České republiky z roku 2002).

Čekárna je vybavena postelemi, dekami, toaletami, televizorem, sprchou. Klienti mají k dispozici čaj a je jim předán potravinový balíček s celodenní stravou. V případě, že klient přijde do střediska po sedmé hodině večerní, v čekárně přespí. Od druhého dne se stravuje s ostatními.

Po pohovoru a vyřízení dalších nezbytností je klient ubytován (když nemá pohovor hned, nejdříve se ubytuje).

Na recepci se provádí evidence údajů o žadateli do počítače - zpracovává se evidenční karta žadatele, identifikační karta a sociální spis. Pracovník recepce rovněž provádí dozor při stravování klientů. Spolupracuje také s jinými odděleními střediska.

4.3 Ubytovací služby poskytované v přijímacím středisku

Tyto služby jsou klientům poskytovány v době od 7:00 do 19:00 hodin. Pracovníci ubytovacích služeb mají na starosti provoz budov (sem patří různé závady), majetek na ubytovnách, provádějí ubytování klientů a jejich odubytování, dohlíží na klienty při podávání stravy. Klient po příchodu do střediska obdrží výstrojní list, ve kterém je uveden ubytovací a hygienický materiál, který je mu poskytnut. Hygienický materiál dostane jednou za měsíc. V přijímacím středisku je pět ubytoven, v době, kdy jsem zde byla na praxi fungovaly dvě z nich, a to kvůli malému počtu klientů. V každé ubytovně sídlí sociální pracovník, je zde televizní místnost s televizí se satelitním příjmem, sociální zařízení (zvláště pro muže a ženy), modlitebna, kuchyňka s elektrickým vařičem, varnou konvicí a mikrovlnnou troubou. Ve středisku je k dispozici prádelna a sušárna prádla. Na ubytovnách jsou dvou-, tří-, čtyř-, pěti-, šesti- a osmilůžkové pokoje. Každý klient musí mít svoji postel, noční stolek, skříň a židli. Některé pokoje jsou vybaveny ledničkami. Uvařit si klienti mohou z toho, co si nakoupí v obchodě přijímacího střediska, ale je jim zde poskytováno stravování.

Klient může vnášet do místnosti pro ubytování své vlastní vybavení za předpokladu, že k tomu dá souhlas vedoucí příjímacího střediska. Toto vybavení musí být hygienicky nezávadné. Rovněž není dovoleno klientovi vnášet a používat zde bez předchozího schválení pracovníkem příjímacího střediska a bez doložení technického stavu revizní zprávou nebo jiným dokladem vlastní elektrospotřebiče (Ubytovací řád Příjímacího střediska Ministerstva vnitra Vyšší Lhoty).

V případě velkého počtu klientů ubytovaných ve středisku najednou se ubytovací kapacity dají upravit například zrušením televizní místnosti nebo úpravou multikulturního centra.

Ubytování blízkých osob v příjímacím středisku

Klient má právo být ubytován společně s manželem, příbuzným v pokolení přímém nebo s jinou blízkou osobou, pokud k tomu dá souhlas. Správa uprchlických zařízení posuzuje příbuzenské vazby na základě informací odboru azylové a migrační politiky. Osoby blízké jsou ty osoby, které písemně prohlašují, že k sobě mají osobní vztah, toto prohlášení učiní ve společně podané žádosti vedoucímu příjímacího střediska o společném ubytování. Správa uprchlických zařízení při ubytování bere ohled na náboženské, etnické a národnostní odlišnosti klientů, přihlíží přitom ke kapacitním a dalším možnostem příjímacího střediska (Ubytovací řád Příjímacího střediska Ministerstva vnitra Vyšší Lhoty).

4.3.1 Chráněná a standardní zóna v Příjímacím středisku Vyšší Lhoty

V roce 2002 uskutečnila Správa uprchlických zařízení projekt s názvem Strategie vnitřní bezpečnosti, který si klade za cíl systematizovat péči o ohrožené (nyní již zranitelné) skupiny klientů. Azylová zařízení se musela rozdělit na dvě zóny - chráněnou a standardní, přičemž obě zóny mají jiný režim (Informační brožura Správy uprchlických zařízení).

Standardní zóna

Standardní zóna je část azylového zařízení, do které mohou bez omezení vstupovat všichni klienti. Není zde ostraha, pouze kamerový systém.

Chráněná zóna

Chráněná zóna je ta část, která slouží k ubytování zranitelných osob. Jejím účelem je poskytnout těmto osobám bezpečí a snažit se předcházet vzniku sociálně patologických jevů, jako je šikana, vydírání, sexuální obtěžování a jiné formy násilí (Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních a v zařízeních pro zajištění cizinců Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

Na rozdíl od standardní zóny je v chráněné zóně přítomna ostraha, a to 24 hodin denně.

Systém chráněné zóny zajišťuje, aby se žadatel ubytován v této zóně nedostal do nechráněného kontaktu s žadatelem ze standardní zóny. Služby se klientům poskytují třemi způsoby: separátně, na pomezí pod dohledem (např. knihovna, tělocvična) nebo režimově (výdej kapesného, výdej stravy, výměna prádla) (Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních Ministerstva vnitra České republiky).

Zranitelné osoby

Mezi zranitelné osoby z hlediska poskytování služeb klientům, u kterých je potřebný zvláštní přístup patří:

„a) nezletilý,

b) nezletilý bez doprovodu,

c) žena bez partnera, manžela, druha, případně jiné osoby starší 18 let, se kterou je v příbuzenském vztahu (dále jen samotná žena),

d) těhotná žena,

e) klient s jedním nebo více nezletilými dětmi, který je bez partnera, manžela, druha nebo jiné osoby starší 18let, se kterou je v příbuzenském vztahu,

f) klienti starší 60 let,

g) klient s fyzickým (např. tělesná vada, invalidita, ale i dočasné zranění zhoršující mobilitu klienta), psychickým (např. duševní onemocnění) či sociálním handicapem (např. problémy s adaptací na nové prostředí nebo se zvládním sociálních dovedností, sociální izolace klienta), které může představovat zvýšené riziko ohrožení jeho práv jinými klienty azylového zařízení,

h) klient, který byl mučen, znásilněn nebo byl podroben jiným formám psychického, fyzického nebo sexuálního násilí,

i) klient, u kterého existuje důvodné podezření, že se stal obětí obchodu s lidmi.“ (Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních a v zařízeních pro zajištění cizinců Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky, 2009, s. 1-2)

Osobám z patřícím do těchto kategorií je poskytována specializovaná sociální péče.

Způsob ubytování klientů v chráněné a standardní zóně

V chráněné zóně jsou ubytováni nezletilí bez doprovodu, samotné ženy a samotné ženy s dítětem (pozn. v přijímacím středisku Vyšní Lhoty zde patří také rodiny). Další osoby patřící do kategorie zranitelných osob jsou ubytovány ve standardní zóně. Vedoucí odboru azylového zařízení pomocí organizačních opatření zajišťuje, aby tyto osoby byly ubytovány odděleně od samotných mužů a aby byl v této části standardní zóny v nejvyšší míře omezen pohyb klientů, kteří nepatří mezi zranitelné osoby (Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních a v zařízeních pro zajištění cizinců).

O umístění klienta do příslušné zóny rozhoduje sociální pracovník, bere přitom v úvahu také jeho přání.

Identifikační karta

Pracovník recepcce vytiskne klientovi identifikační kartu, jejíž barva odpovídá příslušné zóně, do které je zařazen. Chráněná zóna má zelené označení, standardní je bez označení (bílá). Chráněnou a standardní zónu odděluje linie s cedulkami, které upozorňují na užívání příslušné zóny. Tato linie je hlídána příslušníky soukromé bezpečnostní agentury (Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních Ministerstva vnitra České republiky).

Při vstupu do chráněné zóny se musí klient, který je v této zóně ubytován, prokázat identifikační kartou. Klienti, kteří v této zóně ubytováni nejsou, mají vstup zakázán (Ubytovací řád Příjímacího střediska Ministerstva vnitra Vyšší Lhoty).

Klienti, kteří nedovršili 18ti let a nemají doprovod rodičů nebo zákonného zástupce, jsou z příjímacího střediska umisťováni do dětských diagnostických ústavů a dětských domovů, které spravuje Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (Informační brožura Správy uprchlických zařízení).

Ženy a muži jsou v příjímacím středisku ubytováni zvlášť, rodiny s dětmi společně. Ženy mohou chodit na pokoje za muži, ale ne obráceně.

4.4 Zdravotní služby poskytované v Příjímacím středisku

Vyšší Lhoty

V příjímacím středisku je klientům k dispozici zdravotní středisko, ve kterém působí lékařka a zdravotní sestra. Funguje zde běžná ambulance v pracovní dny, přičemž lékařka ordinuje třikrát týdně.

Vstupní prohlídka

Po příchodu do přijímacího střediska musí každý žadatel podstoupit vstupní prohlídku (Výroční zpráva Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky za rok 2008).

Před povinnou vstupní prohlídkou je klient informován zdravotnickým pracovníkem o jejím obsahu a rozsahu, a také je seznámen se systémem zdravotní péče v přijímacím středisku (Zdravotní prohlídky a poskytování zdravotní péče v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra).

Úkony vstupní prohlídky

V rámci vstupní prohlídky se u jedince provádí například:

- zvážení,
- změření,
- odběr krve na stanovení diagnózy syfilis,
- odběr stolice,
- rentgen plic a srdce (neprovádí se u těhotných žen),
- test na HIV (povinný pouze pro těhotné ženy),
- očkování dětí proti spalničkám, dětské obrně, zarděnkám a příušnicím,

Součástí vstupní prohlídky je také zjištění anamnézy klienta.

Finanční náklady vstupní prohlídky a platba regulačních poplatků

Náklady na vstupní prohlídku pro jednoho klienta se pohybují v rozmezí od 640 do 690 Kč (Výroční zpráva Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky za rok 2008). Vstupní prohlídku hradí Správa uprchlických zařízení. Jednou týdně dojíždí do střediska lékař, který v ten den provádí vstupní prohlídky (v ostatní dny tyto prohlídky provádí lékařka, která zde působí). Všichni klienti jsou pojištěni u Všeobecné zdravotní pojišťovny, a to po celou dobu azylového řízení.

Pojistné hradí stát (Výroční zpráva Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra za rok 2007).

Klienti musí hradit ze svých prostředků regulační poplatky jako běžní občané. To se ukazuje být problémem, protože klienti nemají dostatek peněz a z důvodu uzavřenosti střediska si nemohou přivydělat (maximálně pomocnými pracemi v areálu střediska). Po dobu, kdy jsou hospitalizováni v nemocnici, také nedostávají kapesné. Proto je snaha jim zajišťovat léky bez doplatku.

Zdravotní problémy klientů v přijímacím středisku

Nejčastější zdravotní problémy, se kterými klienti chodí na ambulanci, jsou běžná onemocnění jako například angína, chřipka nebo bolesti hlavy. V letních měsících bývá v přijímacím středisku ošetřováno hodně úrazů, což souvisí s tím, že areál je vybaven hřištěm.

Asi dvakrát byla v přijímacím středisku diagnostikována malárie. U Indů se také v minulosti objevila žloutenka typu E, která je podobná jako typ A. Nemocní museli zůstat v izolaci 120 dnů.

Klienti často přicházejí do střediska s neléčenými nemocemi, jako jsou například pokročilá stádia rakoviny nebo rozšířené nádory.

Často se stává, že klienti jsou pod tak velkým psychickým tlakem, že ze stresu kolabují.

V případě, že klient onemocní tuberkulózou, je převezen do plicního sanatoria v Jablunkově.

Klienti jsou dále dováženi k psychiatrovi, k zubaři a na rentgen. Rentgen probíhá jednou týdně.

Klienti si mohou, v rámci vstupní prohlídky, nechat udělat test na HIV pozitivitu. Tento test si nejčastěji dávají provést Černoši a Ukrajinci.

Těhotné ženy mohou navštívit gynekologii, ale to není povinné. Interrupce se klienti platí, částka se pohybuje v rozmezí 3 000-3 500 Kč.

V případě závažnějších zdravotních potíží jsou klienti léčeni ve spádové nemocnici. Přijímací středisko dává klientům kontakty na tlumočníky, kteří se pak v nemocnici využívají. Klient si tlumočnicka hradí. Jako tlumočníci mohou pomoci klienti střediska, kteří mluví česky. Tito pak jezdí do nemocnice s těmi, kteří se nedomluví.

4.5 Sociální práce s klienty

Sociální služby, které jsou Správou uprchlických zařízení poskytovány v přijímacím středisku, se zaměřují hlavně na poskytnutí informací o chodu přijímacího střediska, obeznámení klientů s jejich právy a povinnostmi, které jsou popsány v ubytovacím řádu a které vyplývají z pobytu klienta v přijímacím středisku, řešení aktuální situace související se společným ubytováním, zprostředkování kontaktů s dalšími institucemi a zprostředkování navazujících odborných služeb, pomoc při řešení osobních problémů klientů, atd. (Ubytovací řád Přijímacího střediska Ministerstva vnitra Vyšní Lhoty).

4.5.1 Cíle sociální práce s v přijímacím středisku

K hlavním cílům sociální práce během pobytu klienta v přijímacím středisku patří: vytvořit takové podmínky pro pobyt klienta, které budou zachovávat jeho důstojnost a bezpečnost, minimalizovat negativní dopady na klienta vzniklé v důsledku nezvyklé životní situace, prostřednictvím rozvoje adaptability v daném prostředí zlepšovat kvalitu života, poskytnout klientovi primární péči zaměřenou na prevenci problémů a konfliktů, rozvíjet osobnost klienta za pomoci empatie tak, aby získal potřebné sociální dovednosti v návaznosti na sociokulturní rozdíly (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

4.5.2 Vstupní pohovor s klienty

Vstupní pohovor je úvodní rozhovor s klientem, který vede sociální pracovník. Účelem vstupního pohovoru je předat klientovi základní informace, tj. seznámit klienta s jeho právy a povinnostmi, informovat jej o dalších službách a provést vstupní administrativní úkony. Pohovor provádí

sociální pracovník bezprostředně po příchodu klienta do přijímacího střediska, nejpozději však do tří pracovních dnů. Probíhá v mateřském jazyce klienta nebo v takovém jazyce, v jakém je schopen se domluvit. Jestliže je přítomno více nově příchozích klientů hovořících stejným jazykem, může být vstupní pohovor proveden hromadně. Pro tlumočení při tomto pohovoru je možné využít tlumočení přes telefon (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

Poskytování informací při vstupním pohovoru

Co se týká seznámení s právy a povinnostmi, sociální pracovník sdělí klientovi např. informace:

- jaké kompetence má sociální pracovník a jednotlivá pracoviště přijímacího střediska - např. co může získat od ubytovatelů,
- informace, které usnadňují orientaci v přijímacím středisku - kde je šicí dílna, prádelna, psycholog, právník, dětské centrum, NON-STOP..., v případě, že se klient nedomluví, provádí jej sociální pracovník po zařízení,
- jakým způsobem probíhá stravování,
- o nevládních organizacích - např. o organizaci La Strada, která se zabývá prevencí obchodu se ženami,
- o systému zdravotní péče,
- o volnočasových aktivitách v přijímacím středisku,
- o možnosti využít psychologických služeb,
- o chráněné zóně (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR).

Během vstupního pohovoru vyplní sociální pracovník záznam o provedení vstupního pohovoru (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

Kromě vstupního pohovoru se provádí individuální pohovory s klienty, při kterých se řeší jejich osobní problémy, a také skupinové pohovory, které se zaměřují např. na popis systému v přijímacím středisku.

4.5.3 Způsob sociální práce s klienty v přijímacím středisku

1. Sociální šetření - je to získávání údajů o klientovi. Tyto údaje mají význam pro poskytování sociální péče a pro naplňování cílů sociální práce. Sociální šetření se zaměřuje na interakci klienta s okolím, hodnocení, jak klient funguje po stránce emoční, kognitivní a sociální, pobyt klienta v přijímacím středisku a podpůrný sociální systém klienta, kterým je například rodina nebo ostatní ubytovaní.

2. Sociální intervence - je přímá práce s klientem. Je zaměřena především na překonání možných adaptačních potíží klienta, na to, aby měl klient pocit bezpečí, dále na zvládnutí psychosociálních problémů, předcházení sociálně patologických jevů, zabývá se také přípravou na možný dobrovolný návrat klienta do země původu, přípravou na možné udělení mezinárodní ochrany, ale také na jinou formu ukončení pobytu v přijímacím středisku.

3. Krizová intervence - je to specializovaná sociální intervence, časově omezená a je určena pro klienty, kteří se ocitli v krizové situaci. Zaměřuje se na poskytnutí emocionální podpory klientovi a navození pocitu bezpečí, ulehčení komunikace, zklidnění emočních projevů, rozpoznání problému, který je nutné řešit a pomoc v nalezení náhradního řešení, mobilizaci zdrojů pomoci a na vytvoření plánu, jak klientovi pomoci (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

4.5.4 Sociální spis klienta

Sociální spis je osobní složka klienta, kterou zakládá a vede sociální pracovník. Tento spis musí být založen do pěti pracovních dnů od klientova příchodu do přijímacího střediska. Sociální spis obsahuje podle zákona o ochraně osobních údajů údaje, které jsou citlivé a osobní. Tyto osobní

údaje nejsou podmínkou k tomu, aby klientovi v přijímacím středisku byly poskytovány základní služby, a proto mohou být vedeny jen za písemného souhlasu klienta (bez jeho souhlasu může být sociální spis veden v plném rozsahu pouze tehdy, když klient nemůže dát souhlas z důvodu, že je fyzicky, duševně či právně nezpůsobilý). K tomuto účelu slouží formulář Souhlas s vedením osobních údajů v zařízeních Správy uprchlických zařízení, který klient podepíše při zakládání sociálního spisu. Jestliže klient nedá souhlas s vedením osobních údajů nebo jestliže nedá dostatečný souhlas, mohou být pro účely sociálního spisu použity jen ty informace, které nejsou předmětem souhlasu s vedením osobních údajů. To, že klient odmítne dát souhlas s vedením osobních údajů, nemá žádný vliv na šířku a kvalitu sociálních služeb, které mu budou poskytnuty. Klient má právo přístupu k osobním údajům, které o něm jsou vedeny, a také má právo souhlas s vedením osobních údajů kdykoliv odvolat (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

Sociální spis se skládá z těchto částí:

1. Úvod se základními údaji

V úvodu sociálního spisu jsou uvedeny např. příjmení a jméno, fotografie klienta, datum narození, evidenční číslo, státní příslušnost a údaje, které jsou předmětem souhlasu klienta s vedením osobních údajů - náboženství, národnost, další specifické potřeby klienta, vzdělání, povolání, informace o rodinných vazbách klienta a vazbách v České republice a jeho jazykové znalosti.

2. Obsah sociálního spisu

Do obsahu se průběžně zapisuje vložení každého nového listu a různé písemnosti. Toto má význam pro zachování přehlednosti.

3. Průběh úvodního sociálního šetření, rodinná a osobní anamnéza, doporučení

4. Záznamové listy

Na těchto listech jsou uvedeny informace o tom, k jakému závěru dospěl sociální pracovník a co doporučuje klientovi po vstupním pohovoru s ním, záznamy z pohovorů s klientem během jeho pobytu v přijímacím středisku, jaké výsledky má sociální šetření, záznamy o mimořádných událostech, záznamy o možných psychosociálních problémech klienta a o tom, jak tyto problémy byly řešeny. Pokud klient v přijímacím středisku ukončí pobyt, je do sociálního spisu vyznačeno ukončení pobytu a je zde také napsáno doporučení pro sociální pracovníky, kteří budou pracovat s klientem v dalším azylovém zařízení. Pokud je klient přemístěn do přijímacího střediska z jiného zařízení, je tato skutečnost také zaznamenána do sociálního spisu.

5. Další písemnosti

Mezi další písemnosti, které se zakládají do sociálního spisu, patří například záznam o vstupním pohovoru, souhlas s vedením osobních údajů v zařízeních Správy uprchlických zařízení, závěry a doporučení z psychologické péče o klienta, které jsou určeny sociálním pracovníkům, kopie žádostí a stížností klienta, u kterých je připojeno i vyjádření a rozhodnutí a další (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

Postup při ukončení pobytu klienta v přijímacím středisku

Když klient odchází z přijímacího střediska, sociální spis se ukončí a vloží do obálky, která je zabezpečena proti úniku informací tím, že ji podepíše sociální pracovník a je otištěno záhlavní razítko přes její spoj. V případě, že se sociální spis předává k archivaci, je sepsán seznam písemností (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

V případě, že klient ukončí svůj pobyt v přijímacím středisku, protože odchází do jiného azylového zařízení, přidají se do sociálního spisu nově vzniklé závažné skutečnosti a jsou stanoveny závěry a doporučení pro další

sociální práci (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

4.5.5 Předávání informací

Vedoucí přijímacího střediska zajišťuje, aby v rámci oddělení práce s klienty nebo jiného organizačního celku postaveného na jeho úrovni a v rozsahu, který je nezbytný pro jeho pracoviště, byly předávány a vyhodnocovány informace z oblasti sociální práce, které se týkají klientů. Toto se děje průběžně a pravidelně. Jsou to informace zejména o mimořádných událostech, které se týkají klientů z pohledu sociální práce a následných nápadných změn pozorovaných v chování, jednání nebo vzhledu klienta. Těmito změnami mohou být např. hádka, skleslost nebo modřiny. Dále se sleduje, jak se klient chová při příchodu do přijímacího střediska, průběh vstupního pohovoru, jak klient reaguje, v jakém je psychickém stavu, jeho sociální anamnéza, sociální diagnostika, schopnost komunikace, očekávaný způsob jeho chování. Důležité jsou také informace o tom, jak si klient zvykl na prostředí přijímacího střediska, jaká je atmosféra mezi ním a ostatními klienty, jestli se utvářejí skupiny. Zjišťuje se, jaké jsou potřeby a požadavky klientů a jestli klienti dodržují ubytovací řád (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

Podle poznatků z oblasti sociální práce, které sociální pracovník zjistí při práci s klienty, dává podnět k tomu, aby byla klientům zajištěna psychologická péče, požaduje, aby byly klientům zprostředkovány služby nevládními organizacemi, a také další navazující služby (Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

V případě, že klient sociálnímu pracovníkovi sděluje informaci, která pro sociálního pracovníka znamená oznamovací povinnost o podezření ze spáchání trestného činu, musí na tuto skutečnost klienta upozornit.

(Charakter a rozsah sociální práce v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

4.5.6 Péče sociálního pracovníka o zranitelné osoby v přijímacím středisku

Sociální pracovník věnuje zranitelným osobám zvýšenou pozornost, častější a naprosto individuální péči, bere v úvahu specifickou situaci jednotlivých klientů. Nabízí na základě provedené sociální diagnostiky těmto osobám psychologickou péči, případně kontakt na nestátní neziskové organizace nebo jiné subjekty, které jim nabízejí své služby, vhodné pro jejich potřeby. Dále sociální pracovník věnuje zvýšenou pozornost možnému výskytu:

- sexuálního obtěžování a zneužívání osob,
- domácího násilí (především mezi partnery),

V tomto případě poskytne klientovi psychickou a morální podporu, podá mu informace o tom, jaké jsou jeho právní možnosti, a doporučí mu, aby kontaktoval externí služby, jako je Policie České republiky, psycholog či nestátní neziskové organizace.

- jiných forem násilí, zneužívání a potlačování práv těchto osob (Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních a zařízeních pro zajištění cizinců Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky).

4.5.7 Samotné ženy

Sociální pracovníci se v přijímacím středisku specializují na práci se zranitelnými skupinami klientů (viz výše), jednou z těchto skupin jsou samotné ženy.

Tyto ženy jsou většinou rusky mluvící. Přicházejí nejčastěji z Ukrajiny, Ruska, Běloruska, Vietnamu, Mongolska a Číny. Mnoho z nich je těhotných.

Ženy přichází ve vysokém stupni těhotenství, protože díky pojištění zde nemusí platit za porod.

Důvody, proč tyto ženy přicházejí:

- náboženské důvody (např. náboženský fanatik v rodině),
- znásilnění (týká se jich samotných, nebo jejich dcer),
- byly prodány do podniků za účelem poskytování erotických služeb,
- v zemi původu vládne mafie a bezpráví,
- nemohly získat práci bez úplatků, studovat a učit se,
- alkoholismus syna nebo manžela,
- národnostní útisk (ne tak často),
- dluhy,
- vydírání,
- výhrůžky.

Z Ukrajiny do České republiky jezdí pravidelné linky, kdy se ženy nechají nalákat na nabídku práce v tisku, ale jsou podvedeny, protože buď práci nezískají vůbec, nebo úplně jinou, než jim byla slíbena. Také se stává, že uvěří někomu, kdo jim slíbí pracovní nebo pobytové vízum, a za toto vízum pak vynaloží velkou finanční částku.

Tyto ženy popírají prostituci jako způsob obživy. Mají strach z policie. Rády by získaly českého manžela nebo alespoň přítele. Často si myslí, že skutečnost, že přišly do přijímacího střediska, znamená azyl a možnost legálně pracovat.

Ty ženy, které v České republice nemají žádnou vazbu, se o možnosti požádat o mezinárodní ochranu dovídají od známých, z médií, poté, co v České republice obdržely správní vyhoštění, a tvrdí, že o možnosti požádat o mezinárodní ochranu se dozvěděly od příslušníků cizinecké policie.

Ženy mívají v azylovém řízení např. rodinné příslušníky a mimo řízení sourozence, přátele nebo známé. Hodně žen žilo předtím nějaký čas v České republice. Ženy mívají často správní vyhoštění ze země původu

nebo toto vyhoštění obdrží až po příchodu do přijímacího střediska. Některé z nich chtějí odejít do soukromí. Ženy, které přišly do České republiky mají často doma děti a tvrdí, že budou chtít, aby děti přijely za nimi. Některé říkají, že zde mají přátele, kteří jim pomohou.

Informace poskytované sociálním pracovníkem

Od sociálního pracovníka v přijímacím středisku se samotné ženy dozví podrobné informace o životě mimo azylové zařízení, jsou seznámeny s problémy, které mohou nastat, o postupu při návratu do pobytového střediska. Obdrží kontakt na nevládní organizace, informace o organizaci La Strada a informační leták v jejich rodném jazyce. Sociální pracovník je odkazuje na právní pomoc nevládní organizace v přijímacím středisku, kam se mohou obrátit se svými dotazy a problémy (Interní materiály sociální pracovnice přijímacího střediska Vyšší Lhoty).

4.6 Volnočasové aktivity poskytované v Přijímacím středisku Vyšší Lhoty

V přijímacím středisku je klientům nabízeno množství aktivit. Klienti mohou dvakrát týdně navštívit řezbářskou a šicí dílnu, provozovanou Diecézní charitou Brno, bohatě vybavené multikulturní centrum, ve kterém je knihovna, ve které klienti kromě knih v různých jazycích najdou také noviny a časopisy, dále je zde DVD přehrávač, dětský koutek, různé hry, jako je např. stolní hokej, šipky nebo společenské hry. K dispozici je také minitělocvična. Do střediska dvakrát týdně dochází učitel češtiny.

Dětské centrum v přijímacím středisku

Pro děti je v přijímacím středisku zřízeno dětské centrum, které slouží jako mateřská škola (z důvodu uzavřenosti střediska děti nemohou navštěvovat běžné školy). Dětské centrum je otevřeno dopoledne a odpoledne a děti zde mohou docházet v doprovodu rodičů. Je vybaveno

množstvím hraček, vychovatel s dětmi provádí různé aktivity, které se odvíjejí podle charakteru skupiny např. vytvářejí různé výrobky, dívají se na pohádky (oblíbené jsou pohádky, které jsou známé po celém světě např. Tom a Jerry, ty české jim nic neříkají), v zimě chodí bobovat. Také se zde učí český jazyk.

Výtvarná dílna v přijímacím středisku

Dále je klientům k dispozici výtvarná dílna, kde si mohou vyzkoušet různé výtvarné techniky např. linoryt nebo keramiku. Po svém příchodu do dílny si klienti vyberou, co by chtěli dělat. Mají-li zájem, je zde k dispozici odborná pracovnice, která jim poradí, a pak pracují samostatně. V dílně je také knihovnička, obrázky v knihách mohou klienti využít pro inspiraci při tvorbě. Nejzdařilejší výtvary klientů se použijí k výzdobě dílny i střediska, a také se z nich několikrát do roka pořádají výstavy v různých městech (např. ve Frýdku-Místku nebo Frenštátě pod Radhoštěm), kterých se však klienti osobně neúčastní kvůli již zmíněné uzavřenosti střediska. Výtvarná dílna je velmi užitečná, protože mnoho klientů nikdy předtím nemělo možnost výtvarně tvořit. Profesionální malíři se dosud vyskytli v dílně dvakrát.

V areálu střediska je k dispozici fotbalové, volejbalové a dětské hřiště a prolézačky.

4.7 Další služby

Klientům jsou v přijímacím středisku poskytovány další služby, které poskytují nevládní organizace. Jednu z nich představuje humanitární šatník, který provozuje Charita sv. Alexandra dvakrát týdně. Zde si klienti mohou za symbolickou částku koupit oblečení. V přijímacím středisku je jednou týdně poskytováno psychologické a právní poradenství. Psycholog se zaměřuje především na klienty z ohrožených skupin, sepisuje psychologické zprávy.

ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala problematikou žadatelů o mezinárodní ochranu, zaměřila jsem se především na sociální práci s touto skupinou v přijímacím středisku. Toto zařízení jsem osobně navštívila a pracovala s poznatky, které jsem získala.

V teoretické části jsem nejdříve popsala základní pojmy, které s problematikou bakalářské práce souvisí. Více jsem se zabývala pojmem emigrace, kdy jsem popsala faktory, které tendenci k emigraci posilují, a vliv emigrace na psychiku člověka. Emigrace je totiž zátěžovou situací, která navozuje stres, a v jejím důsledku mohou vzniknout různé psychické poruchy.

Zabývala jsem se klesajícím počtem žadatelů o mezinárodní ochranu v posledních letech, který souvisí se vstupem České republiky do Evropské unie, a situací v oblasti mezinárodní ochrany v loňském roce, kdy byl výrazný trend vysokého počtu opakovaných žádostí. Dále jsem přiblížila normy zabývající se prací s uprchlíky, průběh azylové procedury a složky, které se na ní podílejí. Popsala jsem rovněž azylová zařízení.

V oblasti uprchlictví je důležitá integrace, od které se odvíjí kvalita života uprchlíků. Popsala jsem její podmínky, zmínila jsem se o multikulturní výchově, která je pro integraci důležitá a postoj společnosti k sociokulturně, etnicky či rasově odlišným lidem, kdy tato jejich odlišnost mnohdy přináší problémy. Člověk emigrací ztrácí své sociokulturní zázemí, kdy v zemi původu byl zvyklý na uznávání určitých hodnot a norem chování, na určitý životní styl a sociální role, které zastával, a toto vše v nové zemi neplatí.

Zásadní pro integraci je integrační politika České republiky. Vyjmenovala jsem cíle vlády v oblasti integrace cizinců a popsala koncepci integrace a její předpoklady. Dále jsem se věnovala státnímu integračnímu programu, který se zaměřuje na azylanty. Tento program pomáhá při zajištění nájemního bydlení a výuky češtiny a s hledáním zaměstnání. Následně jsem

vyjmenovala aktéry integrační politiky a možnosti financování projektů na integraci cizinců. Nakonec jsem se v souvislosti s integrací zmínila o integračních centrech a emergenčních projektech, které jsou nově zavedeny.

V oblasti sociální práce s žadateli o mezinárodní ochranu jsem se věnovala nejprve tomu, co musí ovládat sociální pracovník pracující s uprchlíky, jaké jsou jeho role, přičemž důležitá je, podle mého názoru, role prostředníka mezi klientem a hostitelskou společností. Dále jsem popsala hlavní náplň sociální práce s touto skupinou, cíle práce, principy, kterými by se sociální pracovník měl řídit, a také metody, které se v této práci využívají. Zaměřila jsem se na sociální práci poskytovanou pracovníky Ministerstva vnitra a nevládních organizací. Na závěr jsem popsala specifika klientů, společnosti a samotných sociálních pracovníků. Důležitá je rovněž spolupráce sociálního pracovníka s dalšími odborníky, kterými jsou především psycholog a právník. Bez nich by se sociální pracovník při práci s klienty neobešel.

Praktickou část bakalářské práce tvoří popis mého výzkumného šetření, které jsem realizovala v Příjímacím středisku Vyšší Lhoty. Informace jsem zjišťovala formou konzultací s pracovníky střediska a velkou část poznatků jsem čerpala rovněž z interních materiálů, které mi zde byly poskytnuty. Popsala jsem služby poskytované v rámci oddělení práce s klienty, kdy jsem se zaměřila na sociální práci a více jsem se věnovala problematice sociální práce se samotnými ženami. Za umožnění praxe v Příjímacím středisku patří poděkování pracovníkům střediska, protože to pro mne byla přínosná zkušenost.

Cíle, které jsem si stanovila v úvodu své práce, byly dle mého názoru splněny. Získané poznatky mohou najít uplatnění například ve výuce sociálních disciplín na středních a vysokých školách.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

DIAMANT, J. Emigrace a identita. In HELLER, D., SOBOTKOVÁ, I., ŠTURMA, J. *Kořeny a vykořenění*. Vyd. 1. Olomouc: Psychologický ústav ČMPS a Katedra psychologie FFUP, 2003. s. 171-183. ISBN 80-86174-05-0.

DYMEŠOVÁ, G. *Sociální práce s uprchlíky: sborník příspěvků v kurzu Sociální aspekty uprchlictví v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2004. 79 s. ISBN 8023947435.

GÜNTEROVÁ, T. Sociální práce s uprchlíky. In MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. s. 331-334. ISBN 80-7367-002-X.

JESENSKÝ, J. *Integrace - znamení doby*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1998. 214 s. ISBN 80-7184-691-0.

MASLEN, J., BRNULA, P. *Sociálna práca s utečencami*. Vyd. 1. Bratislava : Občanske združenie Sociálna práca, 2004. 108 s. ISBN 80-89185-06-1.

PRŮCHA, J. *Multikulturní výchova: příručka (nejen) pro učitele*. Vyd. 1. Praha: Triton , 2006. 263 s. ISBN 80-7254-866-2.

SKARUPSKÁ, H. Sociální práce s uprchlíky. In GOLDMANN, R. A KOL. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 3. přeprac. a dopl. vyd. Olomouc: UP, 2006. s. 82-83. ISBN 80-244-1454-6.

ŠIŠKOVÁ, T. (ed.). *Menšiny a migranti v České republice: my a oni v multikulturní společnosti 21. století*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 200 s. ISBN 80-7178-648-9.

ŠIŠKOVÁ, T. (ed.). *Výchova k toleranci a proti rasismu: multikulturní výchova v praxi*. Vyd. 2. aktualiz.,. Praha: Portál, 2008. 280 s. ISBN 978-80-7367-182-2.

TYPOVSKÁ, L., SKOPALOVÁ, J., DOPITA, M. *Vybrané problémy současné společnosti*. Vyd. 1. Olomouc: UP, 2000. 49 s. ISBN 80-244-0148-7.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

Právní předpisy

Úmluva OSN o právním postavení uprchlíků ze dne 28. 7. 1951, Ženeva, sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 208/1993 Sb.

Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

Internetové zdroje

Informační publikace pro cizince [online]. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2009 [cit. 2010-04-08]. Dostupné z WWW: <http://www.cizinci.cz/files/clanky/596/informacni_publicace_cestina.pdf>. ISBN 978-80-254-5998-0.

KURIC, A. *Uprchlíci a sociální práce* [online]. Vyd. 1. Brno: SOZE, 1997 [cit. 2010-04-08]. Dostupné z WWW: <http://www.unhcr.cz/dokumenty/studie_socprace.pdf>.

Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 7. 12. 2009 [cit. 2010-04-08]. Azyl. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/azyl.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>>.

Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 8. 12. 2009 [cit. 2010-04-08]. Integrace. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>>.

Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 12. 2. 2010 [cit. 2010-04-08]. Migrační a azylová politika České republiky. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/migracni-a-azylova-politika-ceske-republiky-470144.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>>.

Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2010 [cit. 2010-04-07]. Terminologický slovník. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/terminologicky-slovník.aspx>>.

Časopisy a další zdroje

BAJER, P. Migranti nás nutí k přehodnocení zažitých norem chování. *Sociální práce : časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2007, č. 2, s. 14-16. ISSN 1213-6204.

Informační brožura Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky.

Interní materiály Příjímacího střediska Vyšší Lhoty.

Výroční zpráva Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky za rok 2007.

Výroční zpráva Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky za rok 2008.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 - Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních

Příloha č. 2 - Sociální práce v přijímacím a pobytovém středisku a vedení sociálního spisu

Příloha č. 3 - Záznam o vstupním pohovoru v přijímacím středisku

Příloha č. 4 - Souhlas s vedením osobních údajů v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky

Příloha č. 5 - Ubytovací řád Přijímacího střediska Ministerstva vnitra Vyšší Lhoty

Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních

Část první Vymezení pojmů a úvodní ustanovení

ČI. 1 Základní ustanovení

Strategie vnitřní bezpečnosti stanoví základní podmínky pro zajištění bezpečí zranitelným osobám v azylových zařízeních (dále AZ), a to především z hlediska způsobu ubytování a základní péče věnované těmto osobám.

ČI. 2 Vymezení pojmů

Pro účely tohoto pokynu se rozumí:

- a) **klientem** cizinec, který projevil úmysl požádat o udělení mezinárodní ochrany, žadatel o udělení mezinárodní ochrany v ČR, osoba pobývající v přijímacím nebo pohytovém středisku na základě udělené výjimky,
- b) **standardní zónou** část AZ, přístupná bez omezení všem klientům, pokud není dále stanoveno jinak,
- c) **chráněnou zónou** část AZ, ve které jsou ubytovány zranitelné osoby v souladu s tímto pokynem.

Část druhá Zranitelné osoby

ČI. 3 Vymezení zranitelných osob

Mezi zranitelné osoby z hlediska poskytování služeb klientům vyžadujícím zvláštní přístup patří¹:

- a) nezletilý,
- b) nezletilý bez doprovodu²,
- c) žena bez partnera, manžela, druha, případně jiné osoby starší 18 let, se kterou je v příbuzenském vztahu, (dále jen samotná žena),
- d) těhotná žena,

¹ dle zákona č.325/ 1999 Sb. § 81 odst. 2, ve znění pozdějších předpisů

² dle zákona č.325/ 1999 Sb. § 2 odst. I I, ve znění pozdějších předpisů

- e) klient s jedním nebo více nezletilými dětmi, který je bez partnera, manžela, druha nebo jiné osoby starší 18 let, se kterou je v příbuzenském vztahu, (dále jen samotný rodič s nezletilým dítětem),
- f) klienti starší 60 let (dále jen senioři),
- g) klient s fyzickým (např. tělesná vada, invalidita, ale i dočasné zranění zhoršující mobilitu klienta), psychickým (např. duševní onemocnění) či sociálním handicapem (např. problémy s adaptací na nové prostředí nebo se zvládáním sociálních dovedností, sociální izolace klienta), které může představovat zvýšené riziko ohrožení jeho práv jinými klienty AZ,
- h) klient, která byl mučen, znásilněn nebo byl podroben jiným formám psychického, fyzického nebo sexuálního násilí,
- i) klient, u kterého existuje důvodné podezření, že se stal obětí obchodu s lidmi³ (dále jen oběť obchodu s lidmi).

Část třetí **Zajištění ochrany zranitelných osob**

Čl.4 **Chráněná zóna**

- 1) Účelem chráněné zóny je poskytnout zranitelným osobám bezpečí a předcházet vzniku sociálně patologických jevů typu šikany, vydírání, sexuálního obtěžování a jiných forem násilí.
- 2) Chráněná zóna je tvořena souborem organizačních a technických opatření, jejichž cílem je vytvořit podmínky umožňující používat chráněnou zónu pouze oprávněnými osobami.
- 3) Organizačními opatřeními dle odst.2 se rozumí zejména:
 - a) stanovení způsobu a oprávnění vstupu do chráněné zóny,
 - b) stanovení způsobu ubytování,
 - c) stanovení způsobu používání chráněné zóny.
- 4) Technickými opatřeními dle odst. 2 se rozumí zejména:
 - a) instalace kamerového systému,
 - b) zabezpečení vstupu do chráněné zóny.

Čl. 5 **Ubytování zranitelných osob v AZ**

- 1) Zranitelné skupiny jsou ubytovávány:
 - a) v chráněné zóně,
 - b) ve standardní zóně.
- 2) V chráněné zóně jsou ubytovány tyto kategorie zranitelných osob:
 - a) nezletilí bez doprovodu,
 - b) samotné ženy,

³ Na základě zjištění pracovníků SUZ nebo z jiných zdrojů (např. NGO, PČR, OAMP), pokud je nám tato skutečnost známa.

- c) samotné ženy s dítětem.
- 3) Další kategorie zranitelných osob jsou ubytovány ve standardní zóně, přičemž vedoucí odboru AZ organizačními opatřeními zajistí, aby:
- byli ubytováni odděleně od samotných mužů,
 - byl v maximální možné míře omezen v této části standardní zóny pohyb klientů nepatřících mezi zranitelné osoby.
- 4) Vedoucí odboru AZ v pobytovém středisku:
- může na základě dlouhodobého či zvlášť závažného porušování ubytovacího řádu rozhodnout o přemístění samotné ženy z chráněné zóny do zóny ubytování dle čl. 5 odst. 3,
 - může na základě dlouhodobého či zvlášť závažného porušování ubytovacího řádu nebo z organizačních důvodů rozhodnout o umístění samotné ženy s dítětem do zóny ubytování dle čl. 5 odst. 3. V případě rozhodnutí o přemístění zváží, na základě informací sociální služby, zda přemístění do zóny ubytování dle čl. 5 odst. 3 je pro samotnou ženu s dítětem vhodným a bezpečným řešením.
- 5) Při přemísťování klientů mezi zařízeními SUZ rozhoduje o jejich umístění do určených zařízení vedoucí odboru práce s klienty na základě provedené sociální diagnostiky."

ČI. 6

Přístup zranitelných osob k poskytovaným službám

- 1) S ohledem na přístup zranitelných osob k poskytovaným službám a zajištění jejich bezpečnosti může vedoucí odboru AZ rozhodnout o zvláštním způsobu poskytování některých služeb spočívající zejména v určení doby:
- výdeje stravy,
 - výměny prádla,
 - výdeje hygienických prostředků,
 - výplaty kapesného nebo výplaty finančního příspěvku,
 - volnočasových aktivit (knihovna apod.).
- 2) Vedoucí odboru AZ zveřejní informace o době stanovené dle odst.I na informační tabuli na přístupném místě.

Část čtvrtá

Specifika péče o zranitelné osoby

ČI. 7

Péče o zranitelné osoby

- 1) Sociální pracovník má při poskytování služeb zranitelným osobám zejména tyto povinnosti:
- věnuje zranitelným osobám zvýšenou pozornost, častější a naprosto individuální péči, zohledňuje přitom specifickou situaci jednotlivých klientů,

⁴Rozhodnutí o umístění klientů je prováděno v souladu s Pokynem ŘSUZ č. 14/2008.

- b) nabídne na základě provedené sociální diagnostiky zranitelné osobě psychologickou péči, případně kontakt na NNO nebo jiné subjekty, které nabízejí služby vzhledem ke specifickým potřebám vhodným pro jednotlivé zranitelné osoby,
 - c) věnuje zvýšenou pozornost eventuelnímu výskytu:
 - ca) sexuálního obtěžování a zneužívání osob,
 - cb) domácího násilí (zvláště mezi partnery). Pokud takovýto případ odhalí, poskytne klientovi psychickou a morální podporu, informuje ho o jeho právních možnostech a doporučí mu kontaktovat externí služby (PČR, psycholog, NNO),
 - cc) jiných forem násilí, zneužívání a potlačování práv těchto osob.
- 2) Vedoucí odboru AZ:
- a) v oblasti volnočasových aktivit vytváří v AZ podmínky, které zohlední specifické potřeby zranitelných osob a budou předcházet jejich sociální izolaci,
 - b) zajistí, aby zranitelné osoby, které jsou ubytovány dle čl. 5 odst. 3, podléhaly častějšímu monitoringu sociálních pracovníků a pracovníků SBS,
 - c) zasílá vedoucímu odboru práce s klienty informace o mimořádné péči poskytované zranitelným osobám, a to zejména zranitelným osobám dle čl. 3 písmo g), písmo h) a písmo i); informace zahrnují zejména evid. číslo klienta, popis problému klienta, shrnutí kroků, které byly v souvislosti s klientovou specifickou situací učiněny ze strany pracovníků AZ, případné návrhy či doporučení na další možné řešení situace klienta.
- V případě, že u klienta dochází k vývoji nebo změnám v jeho situaci, zasílá o tomto klientovi průběžně další návazné informace.

Sociální práce v přijímacím a pobytovém středisku a vedení sociálního spisu

Část první Vymezení pojmů a úvodní ustanovení

Čl.1 Vymezení pojmů

Pro účely tohoto postupu se klientem rozumí cizinec, který projevil úmysl požádat o udělení mezinárodní ochrany, žadatel o udělení mezinárodní ochrany v ČR pobývajícím v přijímacím nebo pobytovém středisku (dále jen AZ).

Čl. 2 Úvodní ustanovení

1. Hlavními cíli sociální práce v průběhu pobytu klienta v AZ jsou:
 - a) vytvoření důstojných a bezpečných podmínek pro pobyt klienta,
 - b) zmírnění negativních dopadů nezvyklé životní situace klienta,
 - c) zlepšování kvality života klienta, především prostřednictvím rozvoje adaptability v daném prostředí,
 - d) poskytnutí primární péče klientům zaměřené na předcházení možným problémům a konfliktům,
 - e) rozvíjení osobnosti klientů prostřednictvím empatického vedení k získávání potřebných sociálních dovedností v návaznosti na možné sociokulturní rozdíly.

2. Při sociální práci v AZ se sociální pracovník zaměřuje zejména na cílové skupiny s potřebou zvláštního přístupu a zvýšené péče. Cílovými skupinami jsou zejména tyto kategorie klientů:
 - a) nezletilá osoba bez doprovodu,
 - b) osoba mladší 18 let,
 - c) těhotná žena,
 - d) osoba se zdravotním postižením,
 - e) samotná žena,
 - f) samotná žena s dítětem,
 - g) senior,
 - h) rodina,
 - i) osoba, která byla mučena, znásilněna nebo byla podrobena jiným vážným formám psychického, fyzického či sexuálního násilí,
 - j) osoba se sociálním traumatem,
 - k) nespolupracující osoba,
 - l) agresivní osoba,
 - m) osoba, u které je podezření, že se stala obětí obchodu s lidmi,
 - n) osoba s psychiatrickou diagnosou,
 - o) osoba závislá na omamných a psychotropních látkách,
 - p) národnostní či náboženská komunita nebo skupina jiného typu.

Část druhá Sociální práce s klientem

Čl. 3 Vstupní pohovor

1. Vstupní pohovor je úvodní rozhovor vedený sociálním pracovníkem s klientem za účelem předání základních informací. Účelem je seznámit klienta s jeho právy a povinnostmi, předat mu informace o nabídce dalších služeb a provést vstupní administrativní úkony.
2. Vstupní pohovor se provádí bezprostředně po příchodu klienta do AZ, nejpozději však třetí pracovní den od příchodu klienta.
3. Pokud je klient v pobytovém středisku přítomen jen v den příchodu a bezprostředně odchází na tzv. dlouhodobé opuštění, jsou mu základní informace sděleny na pracovišti stálé služby;¹ vstupní pohovor je prováděn až po návratu klienta z dlouhodobého opuštění, a to pouze v případě, že klient v pobytovém středisku setrvává.
4. Pokud je v AZ více nově příchozích klientů, kteří hovoří stejným jazykem, je možné provést vstupní pohovor hromadně. Vstupní pohovor probíhá v mateřském jazyce nebo v jazyce, ve kterém je klient schopen se dorozumět.
5. Pro tlumočení při vstupním pohovoru je možno využít tlumočení po telefonu.

Čl. 4 Obsah vstupního pohovoru

1. Seznámení klienta s právy a povinnostmi je zaměřeno na předání informací:
 - a) o kompetencích sociálního pracovníka a jednotlivých pracovišť v AZ,
 - b) usnadňující orientaci klienta v AZ,
 - c) o ubytovacím řádu a o právech a povinnostech klientů v AZ,
 - d) o povinnosti ohlásit nepřítomnost v AZ delší než 24 hodin²,
 - e) o možnosti opuštění AZ s dítětem³,
 - f) o povinné školní docházce dětí od 6-ti let⁴ a povinností starat se o nezletilé děti,
 - g) o způsobu stravování v AZ,
 - h) o výplatě finančních prostředků na samostatné vaření⁵ nebo výplatě kapesného,
 - i) o povinnosti podílet se na úhradě nákladů za ubytování a stravování v AZ,
 - j) o výdeji základních hygienických prostředků,
 - k) o možnosti uložení cenností v AZ,
 - l) o systému fungování chráněné zóny,
 - m) o způsobu používání elektronických komunikačních zařízení⁶,
 - n) o systému poskytování zdravotní péče.
2. Sociální pracovník dále seznámí klienta s nabídkou služeb v oblasti:
 - a) nabídky volnočasových aktivit,
 - b) dobrovolného a hrazeného návratu do země původu,
 - c) psychologického poradenství,

¹ V souladu s čl. 4 Přílohy č. 1 Pokynu ŘSUZ č. 22/2008 - Výkon stálé služby v přijímacích a pobytových střediscích a zařízeních pro zajištění cizinců SUZ MV ČR

² neplatí pro přijímací střediska

³ neplatí pro přijímací střediska

⁴ neplatí pro přijímací střediska

⁵ v zařízeních, ve kterých je zaveden režim samostatného vaření

⁶ platí pouze pro přijímací střediska

- d) činnosti nevládních organizací.
2. Sociální pracovník rovněž poskytne dostatečný prostor pro dotazy klienta.
 3. V průběhu vstupního pohovoru sociální pracovník vyplní záznam o provedení vstupního pohovoru (viz příloha č. 3, popř. 4 pokynu Ř SUZ č. 39/2008). V případě, že klient odmítne záznam o provedení vstupního pohovoru podepsat, sociální pracovník tuto skutečnost vyznačí na záznam o provedení vstupního pohovoru. Stejně postupuje v případě seznámení klienta s ubytovacím řádem.

Čl. 5

Způsob sociální práce při pobytu klienta v AZ

1. Sociální šetření (získávání údajů o klientovi, které jsou důležité při poskytování sociální péče a pro naplňování cílů sociální práce v AZ) se zaměřuje zejména na tyto oblasti:
 - a) interakce klienta s okolím,
 - b) hodnocení klientova emočního, kognitivního a sociálního fungování,
 - c) klientův pobyt v AZ,
 - d) klientův sociální podpůrný systém – rodina, případně ostatní ubytovaní.
2. Sociální intervence, kterou se rozumí výkon přímé práce s klientem. Sociální intervence je zaměřena zejména na:
 - a) zvládnutí možných adaptačních potíží a navození pocitu bezpečí,
 - b) zvládnutí psychosociálních problémů klientů,
 - c) prevenci sociálně-patologických jevů,
 - d) přípravu na případný dobrovolný návrat do země původu,
 - e) přípravu na případné udělení mezinárodní ochrany,
 - f) přípravu na jinou formu ukončení pobytu v AZ.
3. Krizová intervence, kterou se rozumí specializovaná sociální intervence, časově omezená, určená klientům, kteří se ocitli v krizové situaci. Tato specializovaná sociální intervence je zaměřena zejména na:
 - a) poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí,
 - b) usnadnění komunikace,
 - c) usměrnění ventilace emocí,
 - d) identifikaci problému, který je nutno řešit,
 - e) hledání náhradního řešení,
 - f) mobilizaci zdrojů pomoci,
 - g) vytvoření plánu pomoci.

Část třetí Sociální spis

Čl. 6 Založení sociálního spisu

1. Sociální spis je osobní složka klienta vedená sociálním pracovníkem na pracovišti sociální služby.
2. Sociální pracovník zakládá u klienta sociální spis do 5 pracovních dnů od příchodu klienta do přijímacího střediska⁷.
3. Současně se zakládáním sociálního spisu sociální pracovník předloží klientovi k podpisu souhlas s vedením osobních údajů v zařízeních SUZ (viz příloha č.6 pokynu Ř SUZ č. 39/2008).
4. Sociální spis obsahuje dle zákona⁸ osobní a citlivé údaje. Osobní údaje, které nejsou nezbytně nutné pro poskytování základních služeb v AZ, mohou být vedeny pouze s výslovným souhlasem klienta ve formě klientem podepsaného písemného formuláře (viz příloha č.6 pokynu Ř SUZ č. 39/2008).
5. Bez souhlasu klienta může být sociální spis veden v plném rozsahu pouze v případě, pokud není možno jeho souhlas získat zejména z důvodů jeho fyzické, duševní či právní nezpůsobilosti. Pokud dojde k vedení sociálního spisu v plném rozsahu bez souhlasu klienta, musí být tato skutečnost viditelně zaznamenána na první straně spisu. Jakmile pominou důvody pro vedení sociálního spisu v plném rozsahu bez souhlasu klienta, musí být tento souhlas vyžádán.
6. Nedá-li klient souhlas k vedení osobních údajů nebo nedá-li dodatečný souhlas podle odst.5, může sociální pracovník použít pro účely sociálního spisu pouze údaje, které nejsou předmětem souhlasu s vedením osobních údajů. Odmítnutí klienta podepsat souhlas s vedením osobních údajů nemá vliv na šíři a kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
7. V případě odvolání souhlasu s vedením osobních údajů sociální pracovník tuto skutečnost založí či zaznamená do sociálního spisu a současně v sociálním spisu znečitelní údaje, které jsou předmětem souhlasu s vedením osobních údajů.

Čl. 7 Obsah sociálního spisu

1. Sociální spis obsahuje tyto části:
 - a) úvod se základními údaji,
 - b) obsah sociálního spisu,
 - c) průběh úvodního sociálního šetření, rodinná a sociální anamnéza, doporučení,
 - d) záznamové listy,
 - e) další písemnosti.

2. Úvod sociálního spisu obsahuje tyto základní údaje:
 - a) fotografie klienta,
 - b) příjmení a jméno,
 - c) evidenční číslo,
 - d) datum narození,

⁷ v odůvodněných případech může sociální spis založit také sociální pracovník pobytového střediska

⁸ § 4 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění,

- e) státní příslušnost,
 - f) národnost,
 - g) náboženství,
 - h) jazykové znalosti,
 - i) vzdělání,
 - j) povolání,
 - k) základní zvláštní potřeby klienta,
 - l) základní informace o rodinných vazbách a vazbách v ČR,
 - m) datum příchodu do AZ,
 - n) při ukončení pobytu datum odchodu z AZ,
 - o) způsob odchodu,
 - p) podpis sociálního pracovníka, který založil sociální spis.
3. Do obsahu sociálního spisu je průběžně zaznamenáváno vložení každého listu a písemnosti do sociálního spisu tak, aby v každém okamžiku bylo zřejmé, co aktuálně obsahuje.
4. Na záznamových listech průběžně vkládaných do sociálního spisu a vzestupně číslovaných se uvádí zejména:
- a) závěr a doporučení sociálního pracovníka vyplývající ze vstupního pohovoru s klientem,
 - b) průběh práce s klientem po celou dobu jeho pobytu v AZ - jednotlivé záznamy z pohovorů,
 - c) výsledky sociálního šetření,
 - d) záznamy o mimořádných událostech,
 - e) záznamy o psychosociálních problémech klienta a způsobech jejich řešení,
 - f) pokud klient z AZ odchází, je mu vyznačeno ukončení pobytu v AZ a napsáno doporučení pro sociální pracovníky, pracující s klientem v dalším AZ,
 - g) informace o přemístění klienta z jiného zařízení.
5. Do části sociálního spisu dle odst.1 písm.e) jsou průběžně vkládány zejména:
- a) záznam o vstupním pohovoru ,
 - b) souhlas s vedením osobních údajů v zařízeních SUZ,
 - c) závěry a doporučení pro sociální pracovníky z psychologické péče s klientem,⁹
 - d) kopie žádostí a stížností klienta, společně s vyjádřením a rozhodnutím,
 - e) záznamový list dítěte,¹⁰
 - f) Informativní list o samostatném vaření,¹¹
 - g) úřední záznamy týkající se citlivých údajů klienta, které jsou důležité pro návaznou sociální práci s klientem,
 - h) korespondence třetích osob (PČR, školy, OSPOD).

⁹ pokud byla v zařízení psychologická péče poskytnuta

¹⁰ v případě, že je veden vychovatelem dětského centra dle pokynu Ř SUZ č.6/2008 Dětská centra v přijímacích a pobytových střediscích a v zařízeních pro zajištění cizinců Správy uprchlických zařízení MV ČR

¹¹ v pobytových střediscích, kde je zaveden systém samostatného vaření; dle Rozhodnutí ŘSUZ č. 6/2008 Provozní řády pro užívání kuchyněk v azylových zařízeních

Čl. 8

Ukončení sociálního spisu, předávání, archivace

1. Při odchodu klienta z AZ je sociální spis:
 - a) ukončen a vložen do obálky zabezpečené proti úniku informací podpisem sociálního pracovníka a otiskem záhlavního razítka AZ přes spoj obálky, v případě odesílání spisu k archivaci je vyhotoven seznam písemností,
 - b) předán pracovníkovi skupiny příjmu a ubytování, který jej předá k archivaci nebo jinému AZ, do kterého bude klient přemístěn.
2. V případech ukončení pobytu klienta v AZ z důvodu přemístění do jiného AZ jsou do sociálního spisu doplněny nově vzniklé závažné skutečnosti a stanoveny závěry a doporučení pro sociální práci.

Čl. 9

Další náležitosti týkající se sociálního spisu

Další náležitosti týkající se vedení, nakládání, nahlížení, ukládání a využívání sociálního spisu jsou upraveny ve zvláštním interním aktu řízení.

Část čtvrtá

Čl. 10

Předávání informací

1. Vedoucí odboru AZ je povinen zajistit, aby v rámci oddělení práce s klienty, popř. jiného organizačního celku postaveného na jeho úroveň, a v rozsahu nezbytném pro jeho konkrétní pracoviště byly pravidelně a průběžně předávány a vyhodnocovány informace z oblasti sociální práce týkající se klientů. Jedná se zejména o informace o:
 - a) mimořádných událostech týkajících se klientů z hlediska sociální práce s následnou nápadnou změnou v klientově chování, jednání nebo jeho vzhledu (např. hádka, podrážděnost, skleslost, modřiny atd.),
 - b) chování klienta při příchodu do AZ,
 - c) průběhu vstupního pohovoru, reakcích nového klienta, jeho psychickém stavu a sociální anamnéze, komunikačních dovednostech, sociální diagnostice, očekávaném způsobu jeho chování,
 - d) adaptaci klientů na prostředí AZ,
 - e) atmosféře mezi klienty, utváření skupin,
 - f) potřebách a požadavcích klientů,
 - g) dodržování ubytovacího řádu klienty.
2. Sociální pracovník na základě svých poznatků ze sociální práce s klienty zejména:
 - a) dává podnět k zajištění psychologické péče klientům,
 - b) předkládá požadavek na zprostředkování služeb klientům ze strany nevládních organizací,
 - c) předkládá požadavek na zprostředkování dalších návazných služeb.

3. Sociální pracovník upozorní klienta, že klient sděluje sociálnímu pracovníkovi informaci, která pro sociálního pracovníka znamená oznamovací povinnost o podezření ze spáchání trestného činu¹².

Čl.11

Závěrečná ustanovení

1. Ustanovení čl.7 se vztahuje na sociální spis založený ode dne účinnosti pokynu ředitele SUZ č. 39/2008.
2. Ustanovení této přílohy se v zájmu bezkonfliktního soužití v azylových zařízeních přiměřeně použijí i ve vztahu k osobám ubytovaným v AZ na základě § 78c a §79 odst.5 zákona č. 325/1999 Sb., zákon o azylu, v platném znění.

¹² § 8 odst. 1) zákona č.141/1961Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů

Příloha č. 3

ZÁZNAM O VSTUPNÍM POHOVORU V PŘIJÍMACÍM STŘEDISKU.....

Informace o klientovi:

Jméno, příjmení:.....

Evidenční číslo:.....

Datum příchodu do zařízení:.....

Datum vstupního pohovoru:.....

KLIENT BYL SEZNÁMEN S:

- a) kompetencemi sociálního pracovníka a jednotlivých pracovišť v zařízení,
- b) informacemi nutnými pro orientaci klienta v zařízení,
- c) podrobnými informacemi o Ubytovacím řádu a o právech a povinnostech klientů v zařízení,
- d) způsobem výplaty kapesného,
- e) povinností podílet se na úhradě nákladů za ubytování a stravování v zařízení,
- f) informacemi o způsobu používání elektronických komunikačních prostředků,
- g) možnostmi uložení cenností v zařízení,
- h) se systémem zdravotní péče,
- i) výdejem základních hygienických prostředků,
- j) systémem chráněné zóny,
- k) povinností starat se o nezletilé děti.

KLIENT BYL SEZNÁMEN S NABÍDKOU:

- a) volnočasových aktivit,
- b) dobrovolného a hrazeného návratu do země původu,
- c) psychologického poradenství,
- d) činností nevládních organizací.

Pohovor proběhl v jazyce:.....

Tlumočil:.....

Podpis klienta:.....

Jméno, příjmení a podpis zaměstnance:.....

Klientovi byl dne předán k seznámení ubytovací řád

v jazyce

Seznámení s ubytovacím řádem potvrzuji

Podpis klienta, datum

Příloha č. 4

Souhlas s vedením osobních údajů v zařízeních SUZ MV ČR

Jméno a příjmení:.....

Datum narození:..... Evid. číslo:.....

Souhlasím, aby Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR, se sídlem Lhotecká 7, 143 01 Praha 4, v mezích zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zpracovávala osobní údaje související s poskytováním služeb mé osobě, případně mým níže uvedeným dětem.

Jméno a příjmení:.....

Datum narození:..... Evid. číslo:.....

Jméno a příjmení:.....

Datum narození:..... Evid. číslo:.....

Jméno a příjmení:.....

Datum narození:..... Evid. číslo:.....

Jméno a příjmení:.....

Datum narození:..... Evid. číslo:.....

Rozsah osobních údajů, pro které je tento souhlas poskytován:

- a) národnost,
- b) náboženství,
- c) další specifické potřeby klienta,
- d) informace o rodinných vazbách a vazbách v ČR,
- e) jazykové znalosti,
- f) vzdělání,
- g) povolání.

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že osobní údaje, vedené SUZ MV ČR, budou sloužit pouze pro účely poskytování služeb v zařízení SUZ MV ČR, a to v zájmu jejich maximální kvality a možností jejich individuálního přizpůsobení reálným potřebám. Tyto údaje budou využívány pro výše stanovený účel pouze po dobu mého pobytu v zařízeních SUZ MV ČR. Údaje vedené SUZ MV ČR nebudou použity k jiným účelům ani nebudou předány třetí osobě.

Dále jsem byl/a poučen/a o tom, že:

- a) poskytnutí souhlasu s vedením osobních údajů je čistě dobrovolné a v případě jejich neposkytnutí mi nebudou nijak krácena moje práva a rozsah poskytovaných služeb,
- b) tento souhlas lze kdykoliv odvolat,

- c) mám právo přístupu k osobním údajům vedeným o mé osobě,
- d) v případě porušení povinností SUZ MV ČR jako správce údajů mám právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů v Praze se žádostí o zajištění opatření k nápravě,
- e) v případě porušení povinností SUZ MV ČR jako správce údajů mám právo požadovat po správci údajů:
 - a. aby se zdržel takového jednání, odstranil takto vzniklý stav, či poskytl na své náklady omluvu či jiné zadostiučinění,
 - b. aby provedl opravu nebo doplnění osobních údajů tak, aby byly pravdivé a přesné,
 - c. aby byly osobní údaje zablokovány nebo zlikvidovány,
 - d. zaplacení peněžité náhrady, jestliže tím bylo porušeno mé právo na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst, či právo na ochranu jména,

V.....dne.....

Podpis.....

UBYTOVACÍ ŘÁD PŘIJÍMACÍHO STŘEDISKA MINISTERSTVA VNITRA VYŠNÍ LHOTY

Čl. 1

Úvodní ustanovení

- 1) Ubytovací řád přijímacího střediska je vydáván Správou uprchlických zařízení Ministerstva vnitra (dále jen SUZ) v souladu s § 83 odst. 1 zák. a § 92c zákona č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zák. č. 283/1991 Sb., o Policii ČR, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon).
- 2) Ubytovací řád upravuje podrobnosti o organizačně technickém zabezpečení pobytu osob ubytovaných v přijímacím středisku.
- 3) K zajištění dodržování ubytovacího řádu a ochrany majetku státu má SUZ právo vykonávat kontroly jejichž podmínky a rozsah jsou stanoveny v článku 19 ubytovacího řádu.

Čl. 2

Přijímací středisko

- 1) Přijímací středisko (dále jen PŘS) slouží k hromadnému ubytování cizinců, kteří učinili prohlášení o mezinárodní ochraně a žadatelů o udělení mezinárodní ochrany (dále jen žadatel).
- 2) V PŘS je instalován kamerový systém ve společně užívaných prostorech PŘS zejména za účelem zajištění bezpečnosti žadatelů ubytovaných v PŘS, předcházení sociálně – patologických jevů, zajištění vnitřní bezpečnosti a ochrany majetku. V PŘS dále působí pracovníci smluvní bezpečnostní agentury, kteří zajišťují vytváření podmínek pro bezpečný pobyt v PŘS.
- 3) V PŘS SUZ poskytuje žadatelům stravu a základní hygienické prostředky¹³, dále může SUZ poskytovat psychologické, sociální a jiné nezbytné služby a věci s ohledem na individuální potřeby žadatele a podporu bezkonfliktního soužití v PŘS¹⁴.
- 4) Ubytování a strava může být ve výjimečném případě poskytnuta i dalším osobám¹⁵. V takovém případě se na tyto osoby vztahují čl. 3, čl. 4, čl. 5, čl. 6, čl. 7, čl. 8, čl. 9, čl. 10, čl. 12 odst. 1), 2), 5), 6), 7), čl. 14, čl. 15, čl. 16, čl. 17, čl. 18, čl. 19, čl. 20, čl. 21, čl. 22 a čl. 23.

Čl. 3

Identifikační karta

- 1) Žadatel je povinen, pokud se nachází v areálu PŘS, mít u sebe identifikační kartu (dále jen ID karta), kterou v PŘS obdržel. Žadatel nesmí ID kartu půjčovat ani předávat ostatním žadatelům. Ustanovení tohoto odstavce neplatí pro děti do 6 let věku.

¹³ § 42 odst. 1 zákona

¹⁴ § 42 odst. 2 zákona

¹⁵ § 79 odst. 5 zákona

- 2) Žadatel je povinen se prokazovat ID kartou na vyžádání pracovníků PŘS a pracovníků bezpečnostní agentury, a dále předkládat ID kartu při uplatnění nároku na poskytování služby v PŘS. Za děti do 6 let věku prokazuje totožnost ID kartou dítěte rodič, případně zákonný zástupce.
- 3) ID karta je majetkem SUZ. Žadatel je povinen ID kartu chránit před poškozením, ztrátou či zničením.
- 4) Žadatel je povinen ztrátu ID karty, její poškození, nebo nefunkčnost na elektronických čtecích systémech ihned oznámit na pracovišti skupiny příjmu a ubytování (dále jen nonstop služba) v PŘS.

Čl. 4

Pobyt na čekárně po příchodu do PŘS

- 1) Po příchodu do PŘS je žadatel umístěn do prostoru čekárny, kde jsou zajištěny ze strany SUZ základní vstupní formality.
- 2) V prostoru čekárny je žadateli zajištěna strava. Pokud se jedná o žadatele z ohrožených skupin, může mu být zajištěno dočasné ubytování na pohotovostním pokoji.
- 3) Po době nezbytné k vyřízení vstupních formalit a přípravě konkrétní místnosti pro ubytování, nejdéle však do 24 hodin od příchodu žadatele do prostoru čekárny, je žadatel ubytován dle čl. 5.

Čl. 5

Ubytování žadatelů

- 1) Z hlediska ubytování žadatelů je PŘS rozdělena na místnosti pro ubytování a společné prostory.
- 2) Žadateli je přidělena místnost pro ubytování, přidělenou místnost pro ubytování nesmí žadatel svévolně měnit.
- 3) Žadatel má právo na ubytování společně s manželem, příbuzným v pokolení přímém nebo s jinou osobou blízkou, pokud s tím souhlasí. Při posuzování příbuzenských vazeb SUZ vychází z informací odboru azylové a migrační politiky (dále jen OAMP). Za osoby blízké se považují osoby písemně prohlašující, že k sobě mají osobní vztah, a to ve společně podané žádosti vedoucímu PŘS o společném ubytování.
- 4) SUZ při ubytování žadatelů přihlíží k náboženským, etnickým či národnostním odlišnostem, a to s ohledem na kapacitní a další možnosti PŘS.
- 5) SUZ je oprávněna vymezit prostory, v nichž se nacházejí místnosti vyčleněné pro ubytování žadatelů vyžadujících zvláštní přístup (dále jen chráněná zóna). Ubytování v chráněné zóně je vyznačeno na ID kartě žadatele (barevný pruh). Žadatelům v chráněné zóně neubytovaným je vstup do této zóny zakázán. Žadatelé ubytovaní v chráněné zóně jsou při vstupu do chráněné zóny povinni prokazovat se ID kartou.

Čl. 6

Technické podmínky ubytování

- 1) Místnost pro ubytování žadatelů je vždy vybavena zejména postelí a skříňkou na uložení osobních věcí pro každého žadatele, stolem a židlemi, jejichž počet odpovídá počtu ubytovaných žadatelů starších 6 let. Dále může být místnost pro ubytování vybavena lampičkami (zejména děti a studenti) a nočními stoly. Žadatel není

oprávněn z místnosti pro ubytování žadatelů odnášet vybavení poskytnuté SUZ ani provádět jakékoliv stavební úpravy.

- 2) Měnit vzhled místnosti pro ubytování může žadatel pouze po předchozím souhlasu vedoucího PŘS.
- 3) Vnášet do místnosti pro ubytování vlastní vybavení může žadatel pouze po předchozím souhlasu vedoucího PŘS. Podmínkou je hygienická nezávadnost vnášeného vybavení.
- 4) Žadatel nesmí bez doložení technického stavu revizní zprávou, či jiným odpovídajícím dokladem a bez předchozího schválení pracovníkem PŘS, vnášet a používat v PŘS vlastní elektrospotřebiče.
- 5) V případě zjištění elektrospotřebiče, u kterého žadatel nesplnil povinnosti dle odst. 4), je SUZ oprávněna tento elektrospotřebič odebrat a uložit jej do úschovy. Stejně může SUZ postupovat v případě zjištění vybavení, u kterého žadatel nesplnil povinnost dle odst. 3) s tím, že věci hygienicky závadné je SUZ oprávněna odpovídajícím způsobem zlikvidovat.

Čl. 7

Společné prostory

- 1) Společné prostory v PŘS přístupné žadatelům jsou zejména chodby, schodiště, sociální zařízení, kuchyňky, televizní místnosti, multikulturní centrum, čajovna, dětské centrum, výtvarná nebo jiná dílna, tělocvična a společenská místnost. Další společné prostory tvoří venkovní část areálu PŘS přístupná žadatelům, kde jsou umístěna zejména dětská či sportovní hřiště, prostory pro odpočinek apod.
- 2) Některé společné prostory jsou žadatelům přístupné jen v přítomnosti pracovníka PŘS, případně jiné pověřené osoby. Jedná se zejména o multikulturní centrum, čajovnu, dětské centrum, výtvarnou dílnu, tělocvičnu, společenskou místnost, sportovní hřiště apod. U těchto společných prostor jsou stanoveny vedoucím PŘS podmínky a harmonogram jejich užívání, které je žadatel povinen dodržovat. Podmínky a harmonogram užívání společných prostor jsou uveřejněny na informační tabuli na přístupném místě.

Čl. 8

Ostatní prostory

- 1) V PŘS se nachází ostatní prostory užívané zejména pracovníky PŘS, do nichž je žadatelům přístup zakázán nebo umožněn pouze při splnění podmínek stanovených vedoucím PŘS a zveřejněných na informační tabuli na přístupném místě nebo u vstupu do těchto prostor.
- 2) Prostory, do nichž je přístup žadatelům zakázán, jsou viditelně označeny.

Čl. 9

Strava

- 1) Žadatelům přítomným v PŘS se poskytuje strava v jídelně PŘS 3x denně, v případě dětí do 18 let 5x denně, dopolední a odpolední svačina je vydávána v rámci výdeje snídaně a oběda. Žadatelům může být z technických či provozních důvodů poskytnut namísto teplé stravy potravinový balíček, který je vydáván v jídelně spolu s předchozí teplou stravou.

- 2) Strava je poskytována ve třech základních druzích, a to evropská, s vyloučením vepřového masa a vegetariánská. V PřS je v individuálních případech a na základě požadavku ošetřujícího lékaře žadatelům poskytována dietní strava, těhotným ženám a kojícím matkám je poskytován přírůstek ke stravě.
- 3) Doba výdeje stravy:
 - a) snídaně: minimálně 30 minut v rozmezí od 7:00 do 9:00,
 - b) oběd: minimálně 30 minut v rozmezí od 12:00 do 14:00,
 - c) večeře: minimálně 30 minut v rozmezí od 16:45 do 17:45.
- 4) Časový harmonogram výdeje stravy je stanoven vedoucím PřS a je vyvěšen na informační tabuli na přístupném místě v PřS.
- 5) Žadatel, s výjimkou dětí do 3 let věku, je povinen stravu odebírat osobně, na základě prokázání totožnosti ID kartou.
- 6) Žadatelům je zakázáno stravu vynášet mimo prostory jídelny, s výjimkou dopolední a odpolední svačiny pro děti do 18 let, stravy pro děti do 3 let věku, či případů, kdy výjimku povolí lékař.

Čl. 10

Užívání společných kuchyňek

- 1) V PřS nejsou vytvořeny podmínky pro individuální stravování žadatelů.
- 2) V jednotlivých společných prostorách PřS jsou k dispozici společné kuchyňky určené pouze pro přípravu teplých nápojů a drobného občerstvení, které jsou vybaveny základním vybavením, zejména vařičem a varnou konvicí.
- 3) Žadatel má možnost si zapůjčit drobné vybavení pro přípravu nápojů a drobného občerstvení u pracovníků PřS.
- 4) Žadatel je povinen dodržovat zejména tyto zásady:
 - a) trvale udržovat pořádek a čistotu ve společných kuchyňkách,
 - b) nevnášet a nepřechovávat v místnostech pro ubytování a společných prostorách PřS potraviny v rozporu s hygienickými předpisy a předměty, které se nacházejí v hygienicky závadném stavu,
 - c) nevynášet vybavení poskytnuté SUZ ze společných kuchyňek,
 - d) dodržovat pravidla bezpečného provozu elektrospotřebičů ve společných kuchyňkách.

Čl. 11

Kapesné

- 1) Žadateli se za dobu přítomnosti v PřS poskytuje kapesné.
- 2) Kapesné se vyplácí 1x týdně zpětně, a to každou středu. Pokud na středu připadne den pracovního volna, je výplatním termínem pracovní den bezprostředně předcházející středě. Vedoucí PřS zveřejní výplatní termíny kapesného na informační tabuli na přístupném místě v PřS.
- 3) Pokud se žadatel bez závažného důvodu ve výplatním termínu k výplatě kapesného nedostaví, nárok na kapesné za dané výplatní období zaniká.
- 4) Výše kapesného je stanovena zvláštním právním předpisem¹⁶ na 16,- Kč za kalendářní den.

¹⁶ Vyhláška č. 376/2005

- 5) Pokud žadatel starší 18 let vykonává v PřS činnosti ve prospěch ostatních žadatelů, které slouží ke snadnějšímu přizpůsobení na prostředí PřS a zároveň slouží ke snadnějšímu chodu PřS a zlepšení vzájemného soužití, může obdržet zvýšené kapesné.
- 6) Činnosti uvedené v odst. 5) lze vykonávat na základě zadání učiněného vedoucím PřS v rozsahu nejvýš 12 hodin v kalendářním měsíci.

Čl. 12

Zajištění hygienického standardu a osobní hygieny

- 1) Po dobu pobytu v PřS je žadatel povinen dodržovat zásady osobní čistoty, hygieny a prevence přenosných infekčních nemocí, a dále se podílet na zachování hygienického standardu v prostorách PřS.
- 2) Žadatel ubytovaný v PřS má právo na provádění osobní hygieny denně v prostorách k tomu určených (umyvárny, sprchy, sociální zařízení), které jsou žadateli přístupné bez omezení.
- 3) Žadatel ubytovaný v PřS má právo na bezplatné zajištění základních hygienických potřeb minimálně v tomto rozsahu:
 - a) ženy a dívky od 13 let věku - toaletní papír, prášek na praní, šampon, mýdlo, zubní pasta, kartáček na zuby, holicí strojky, hygienické potřeby, papírové kapesníčky a krém,
 - b) muži nad 15 let věku - toaletní papír, prášek na praní, šampon, mýdlo, zubní pasta, kartáček na zuby, holicí strojky, pěna na holení, papírové kapesníčky a krém,
 - c) děti do 1 roku věku - prášek na praní-dětský, mýdlo dětské, dětský olej, dětský zázyp nebo krém na opruzeniny, dětská buničitá vata, šampon na vlasy, jednorázové pleny a dětský krém,
 - d) děti od 1 do 2 let věku - prášek na praní-dětský, kartáček na zuby, šampon na vlasy, mýdlo dětské, zubní pasta dětská, dětský krém, papírové kapesníčky a jednorázové pleny,
 - e) děti nad 2 roky věku - prášek na praní-dětský, kartáček na zuby, šampon na vlasy, mýdlo dětské, zubní pasta, dětský krém, papírové kapesníčky a toaletní papír.
- 4) Množství základních hygienických potřeb a intervaly jejich výdeje jsou stanoveny interním aktem řízení¹⁷ přičemž:
 - a) konkrétní termíny a místo výdeje základních hygienických potřeb stanoví vedoucí PřS a zveřejní na informační tabuli na přístupném místě,
 - b) toaletní papír a mýdlo mohou být poskytovány hromadně pokud v PřS jsou nainstalovány odpovídající zásobníky.
- 5) SUZ poskytuje ložní prádlo, žadatel ubytovaný v PřS má právo na jeho výměnu 1 x za 14 dní. Organizační pokyny k výměně ložního prádla a konkrétní termíny stanoví vedoucí PřS a zveřejní je na informační tabuli na přístupném místě.
- 6) Žadatel ubytovaný v PřS má právo na praní osobního prádla, které SUZ umožňuje žadatelům v pracovních dnech v prostorách, které jsou k tomuto účelu vybaveny a určeny. Vedoucí PřS stanoví a na informační tabuli na přístupném místě zveřejní časový rozvrh praní osobního prádla. Asistenci u praní osobního prádla žadatelů provádí pracovník PřS, případně pověřený žadatel.
- 7) K zachování hygienického standardu v prostorách PřS je žadatel povinen:
 - a) uklízet denně místnost, v níž je ubytován, za použití prostředků přidělených k tomuto účelu pracovníky PřS,

¹⁷ Pokyn ředitele SUZ č. 30/2007 v pozdějším znění

- b) podílet se ve společných prostorách PŘS na udržování hygienického standardu dle pokynů vedoucího PŘS,
- c) vynášet odpad do určených sběrných míst a jsou – li pro to v PŘS vytvořeny podmínky, třídit jej podle druhu.

Čl. 13

Poskytování sociálních, psychologických a jiných služeb a věcí

- 1) SUZ poskytuje v PŘS sociální služby, které jsou zaměřeny zejména na:
 - a) poskytování informací o chodu PŘS,
 - b) seznamování s právy a povinnostmi vyplývajících z ubytovacího řádu a z pobytu v PŘS,
 - c) řešení aktuální situace žadatelů v souvislosti se společným ubytováním v PŘS,
 - d) zprostředkovávání kontaktů s dalšími institucemi,
 - e) asistence při řešení aktuálních osobních problémů žadatelů,
 - f) zprostředkování návazných odborných služeb apod.
- 2) Žadateli ubytovanému v PŘS jsou pracovníky PŘS poskytovány sociální služby každý pracovní den v rozsahu 5 hodin v rozmezí od 7,00 do 15,30 hod, a to zejména na pracovištích sociální služby. Konkrétní dobu poskytování sociálních služeb pro jednotlivá pracoviště sociální služby stanoví vedoucí PŘS a zveřejní ji na informační tabuli na přístupném místě. Pracovník PŘS může v individuálních případech rozhodnout o poskytnutí sociálních služeb žadateli mimo pracoviště sociální služby.
- 3) Žadateli ubytovanému v PŘS mohou být poskytnuty psychologické služby zaměřené zejména na:
 - a) prevenci sociálně-patologických jevů,
 - b) předcházení konfliktním jednáním, resp. podporu bezkonfliktního soužití,
 - c) řešení individuálních osobních situací vyžadujících odbornou péči,
 - d) případnou nutnou krizovou intervenci.
- 4) Poskytnutí psychologických služeb je vždy individuální a místo a čas stanoví pracovník PŘS.
- 5) SUZ může zajistit v PŘS poskytování i jiných služeb, které jsou zaměřeny zejména na:
 - a) nabídku pro využití volného času, obsahující například sledování TV, zapůjčení společenských her, návštěvu multikulturního centra, knihovny, čajovny, výtvarné dílny, zapůjčení tiskoviny, zapůjčení sportovního vybavení a zpřístupnění sportovišť,
 - b) nabídku aktivit pro děti, především v rámci tzv. dětského centra,
 - c) provoz humanitárního šatníku.
- 6) Žadatel ubytovaný v PŘS může služeb dle odstavce 5) využít v rozsahu a termínech stanovených vedoucím PŘS a zveřejněných na informační tabuli na přístupném místě. Žadatel je současně povinen seznámit se a dodržovat provozní řády či případně jiná pravidla stanovená pracovníky PŘS pro konání konkrétní aktivity.

Čl. 14

Noční klid

- 1) Noční klid je stanoven v době od 22,00 do 6,00 hod.
- 2) V době nočního klidu je žadateli umožněn nepřetržitý osmihodinový spánek.
- 3) V době nočního klidu nesmí žadatel vykonávat činnost a jednat způsobem, který by rušil spánek či jinak obtěžoval ostatní žadatele.

Čl. 15 **Návštěvy**

- 1) Žadatel ubytovaný v PřS má právo přijímat návštěvy.
- 2) Osobní návštěvu může žadatel přijmout v prostoru, který je k tomuto účelu zřízen a viditelně označen u vstupu do areálu PřS (návštěvní místnost), a to v návštěvních hodinách.
- 3) Návštěvní hodiny jsou stanoveny od 6,00 do 22,00 hod; vedoucí PřS má právo v souvislosti s kapacitními možnostmi návštěvních místností průběh osobních návštěv režimově upravit.
- 4) Žadatel nesmí přijímat osobní návštěvy v jiných prostorách PřS.
- 5) Žadatel ubytovaný v PřS má právo na přijímání návštěv za účelem poskytování právní pomoci. Pro poskytování právní pomoci je v PřS určen a viditelně označen prostor. V případě, že tento prostor je v danou chvíli již ke stejnému účelu využit (může nastat v případě, že některá z právních pomoci není předem SUZ nahlášena), lze k poskytování právní pomoci využít jinou místnost určenou vedoucím PřS. Na konání návštěvy za účelem poskytování právní pomoci se vztahují podmínky dle odst. 3) a 4).

Čl. 16 **Podávání žádostí, stížností a podnětů**

1. Žadatel je oprávněn obracet se na sociální pracovníky, případně další pracovníky PřS.
2. V případě, že žadatel požádá o rozmluvu s vedoucím PřS, případně jeho zástupcem, uskuteční se rozmluva nejpozději do 3 pracovních dnů
3. Žadatel je oprávněn podávat žádosti, stížnosti nebo podněty státním orgánům České republiky nebo mezinárodním organizacím za účelem uplatnění jeho práv. Za tímto účelem vedoucí PřS zajistí zveřejnění kontaktů vybraných státních orgánů, nevládních a mezinárodních organizací.
4. Žadatel má právo na podávání stížností a podnětů vedoucímu PřS, zejména v souvislosti s pobytem v PřS, chodem PřS či chováním pracovníků PřS apod. Příslušný k vyřízení takové stížnosti či podnětu je vedoucí PřS, případně jiná osoba příslušná k vyřízení. Odpověď na svou stížnost či podnět obdrží žadatel ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vedoucímu PřS.
5. Žadatel má právo uplatnit své náměty či podněty rovněž anonymně, prostřednictvím schránky důvěry.

Čl. 17 **Práva a povinnosti žadatele**

- 1) Žadatel ubytovaný v PřS má právo:
 - a) uložit si cennosti do úschovy v PřS,
 - b) přijímat a na svůj náklad odesílat písemná sdělení,
 - c) přijímat balíčky a peníze.
- 2) Žadatel ubytovaný v PřS má povinnost:
 - a) přiznat finanční prostředky, které má k dispozici, a odevzdat věc ohrožující život či zdraví osob nebo alkohol a jinou návykovou látku a elektronické komunikační zařízení,
 - b) strpět osobní prohlídku a prohlídku svých věcí policií, je – li důvodné podezření že nesplnil povinnost podle písmene a) nebo že skrývá něco, co lze užít jako podklad pro vydání rozhodnutí,

- c) podílet se na úhradě nákladů na stravu a ubytování v případě, že disponuje finančními prostředky, které převyšují částku životního minima; k úhradě nákladů na ubytování a stravu v PřS mohou být použity finanční prostředky žadatele převyšující částku životního minima¹⁸ žadatele a společně s ním posuzovaných osob,
 - d) podrobit se vstupní zdravotní prohlídce, příp. strpět zdravotní prohlídku, je-li to třeba pro ochranu veřejného zdraví,
 - e) dodržovat ubytovací řád, respektovat kulturní a náboženské odlišnosti ostatních žadatelů a zdržet se jednání směřujícího k vyvolání jakýchkoli konfliktních situací mezi žadateli,
 - f) plnit v PřS příkazy a pokyny policie, pracovníků PřS (včetně pracovníků smluvní bezpečnostní agentury při plnění povinností v PřS) nebo pracovníků OAMP vydané při zajišťování úkolů podle zákona,
 - g) dostavit se vždy osobně k výdeji oběda a tím prokázat svou fyzickou přítomnost v PřS na elektronickém stravovacím systému svou ID kartou,
 - h) nenechávat nezletilé dítě bez dozoru zákonného zástupce v PřS,
 - i) informovat nonstop službu PřS o případných technických závadách, haváriích apod. v celém areálu PřS,
 - j) při ukončení pobytu v PřS vypořádat úhradu nákladů na ubytování a stravu dle písm. c), případně vzniklé škody. Dále je žadatel povinen předat pracovníkovi PřS uklizenou místnost pro ubytování a její vybavení a vrátit věci zapůjčené pro pobyt v PřS,
 - k) svévolně neopouštět PřS.
- 3) Žadateli ubytovanému v PřS je zakázáno:
- a) vnášet do PřS, přechovávat v PřS, vyrábět v PřS a konzumovat v PřS alkohol a jiné návykové látky,
 - b) vyrábět a přechovávat v PřS věci, které by mohly být použity k ohrožení bezpečnosti osob a majetku, nebo které by svým množstvím nebo povahou mohly narušovat pořádek nebo škodit zdraví,
 - c) vnášet do PřS a přechovávat v PřS elektronické komunikační zařízení,
 - d) kouřit mimo vyznačené prostory,
 - e) přechovávat v PřS, nebo vodit do PřS zvířata bez předchozího schválení vedoucího PřS,
 - f) vynášet, ničit či jinak manipulovat s vybavením společných prostor.
- 4) V případě porušení zákazu konzumace alkoholu v PřS či pokud žadatel úmyslně ničí vybavení poskytnuté SUZ nebo chová-li se agresivně vůči ostatním žadatelům, příp. pracovníkům PřS, má SUZ právo ubytovat žadatele na dobu nezbytně nutnou v náhradních prostorách PřS se sníženým standardem.

Čl. 18

Odpovědnost žadatele za způsobené škody

- 1) Žadatel odpovídá za materiální vybavení místnosti pro ubytování. V případě poškození, zničení či ztráty je žadatel povinen uhradit škody vzniklé na materiálním vybavení či stavebním stavu místnosti pro ubytování.
- 2) Žadatel odpovídá za věci, které jsou k dispozici ve společně užívaných kuchyňkách, případně které si zapůjčí od pracovníků PřS dle čl. 10 odst. 3). V případě zničení příp. poškození tohoto vybavení, je žadatel povinen vzniklou škodu uhradit.

¹⁸ Zák. č. 110/2006 Záklon o životním a existenčním minimu

Čl. 19

Provádění kontrol

- 1) SUZ má právo provádět kontroly:
 - a) stavu a vybavení místnosti pro ubytování a oprávněnosti užívání a technického stavu všech elektrospotřebičů užívaných žadateli podle článku 6 odst. 4),
 - b) dodržování hygienického standardu v místnostech pro ubytování žadatelů.
- 2) Žadatelé jsou povinni umožnit SUZ provádění pravidelných i jednorázových kontrol dle odst. 1) a řídit se pokyny pracovníků PŘS vydanými v rámci těchto kontrol.
- 3) Pracovníci PŘS při kontrole vstupují do místnosti pro ubytování za přítomnosti alespoň jednoho zde ubytovaného žadatele; to neplatí v případě bezprostředního ohrožení života, zdraví a majetku.
- 4) SUZ může odebrat věci, jejichž vnášení, vyrábění, přechovávání případně konzumace je v PŘS zakázána a uložit je do úschovy. Odebrané věci se žadateli navrátí až po nabytí právní moci rozhodnutí ve věci mezinárodní ochrany nebo při odchodu žadatele z PŘS, s výjimkou věcí, které se rychle kazí, a alkoholu nebo jiných potravin, které nebyly odebrány v neporušených originálních obalech, které budou odpovídajícím způsobem zlikvidovány.

Čl. 20

Postup SUZ k zanechaným a opuštěným věcem žadatele

- 1) Pokud žadatel trvale opustí PŘS a zanechá na základě smlouvy o úschově cennosti, postupuje SUZ v souladu s příslušnými ustanoveními této smlouvy. Maximální doba uložení cennosti je 6 měsíců po opuštění PŘS žadatelem.
- 2) Pokud žadatel trvale opustí PŘS a nesplní povinnost stanovenou v čl. 17 odst. 2) písm. j), SUZ má právo jeho místnost pro ubytování komisionálně otevřít a věci jím zde zanechané:
 - a) zlikvidovat, pokud na základě jejich stavu (opotřebení, poškození) usoudí, že si je žadatel z PŘS nechtěl odnést,
 - b) vypořádat postupem dle odstavce 1) v ostatních případech.

Čl. 21

Pravidla pro telefonování v PŘS

- 1) SUZ umožní žadateli, aby si vyhotovil opis kontaktů uložených v jeho mobilním telefonu.
- 2) Žadatel ubytovaný v PŘS má možnost k telefonování z PŘS využít telefonní automaty, umístěné na přístupném místě PŘS.
- 3) Žadatel ubytovaný v PŘS má možnost zakoupit si telefonní karty pro vlastní potřebu v obchodě PŘS.

Čl. 22

Nákupy a směna finančních prostředků

- 1) Žadatel má možnost zakoupit si věci běžné denní potřeby, noviny a časopisy v obchodě PŘS.
- 2) K tomuto účelu i k úhradě nákladů spojených s pobytem v PŘS dle čl. 17 odst. 2) písm. c) je žadatel oprávněn realizovat směnu vlastních finančních prostředků na českou měnu prostřednictvím pracovníků PŘS.

Čl. 23
Závěrečné ustanovení

- 1) V PŘS působí nevládní organizace příp. další organizace, které poskytují žadatelům některé další služby. Časový rozsah a konkrétní náplň jednotlivých činností nevládních a případně dalších organizací působících v PŘS stanovuje vedoucí PŘS na základě dohody se zástupci těchto organizací.
- 2) Vedoucí PŘS zajistí zveřejnění konkrétních termínů působení organizací dle odst. 1) spolu s popisem činnosti na informační tabuli na přístupném místě.
- 3) Porušování ubytovacího řádu žadatelem může být Ministerstvem vnitra ČR kvalifikováno jako přestupek, za který lze uložit sankci.

Tento ubytovací řád nabývá účinnosti dne 1.2.2008.

Podpis ředitele

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Jana Morysová
Katedra:	Katedra antropologie a zdravotní péče
Vedoucí práce:	PhDr. Ivana Knausová, PhD.
Rok obhajoby:	2010

Název práce:	Problematika sociální práce s žadateli o azyl v přijímacím středisku
Název v angličtině:	Social-work with the Asylum Applicants in the Reception Centre
Anotace práce:	Bakalářská práce se zabývá problematikou žadatelů o azyl a je zaměřena na sociální práci s nimi v přijímacím středisku. Teoretická část popisuje problematiku žadatelů o azyl v současnosti a integrační politiku České republiky. Praktická část je zaměřena na popis vybraných služeb Příjímacího střediska Vyšní Lhoty, se zdůrazněním specifik sociální práce s žadateli o azyl.
Klíčová slova:	Příjímací středisko, uprchlík, sociální práce, integrace, azyl.
Anotace v angličtině:	This bachelor's thesis deals with the asylum applicants issues and is focused on the social work with them in the reception centre. The theoretical part describes the current issues of the asylum applicants and the policy for the integration of foreigners in the Czech Republic. The practical part is focused on the description of the selected services in the Vyšní Lhoty Reception Centre, accentuating the specifics of the social work with the asylum applicants.
Klíčová slova v angličtině:	Reception centre, refugee, social work, integration, asylum.

<p>Přílohy vázané v práci:</p>	<p>Příloha č. 1 - Strategie vnitřní bezpečnosti v azylových zařízeních Příloha č. 2 - Sociální práce v přijímacím a pobytovém středisku a vedení sociálního spisu Příloha č. 3 - Záznam o vstupním pohovoru v přijímacím středisku Příloha č. 4 - Souhlas s vedením osobních údajů v zařízeních Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra České republiky Příloha č. 5 - Ubytovací řád Přijímacího střediska Ministerstva vnitra Vyšní Lhoty</p>
<p>Rozsah práce:</p>	<p>63 s., 24 s. příloh</p>
<p>Jazyk práce:</p>	<p>český</p>