

# **Informovanost o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi ve Zlínském kraji**

Bc. Anna Žajglová

---

Diplomová práce  
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

## **ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Anna ŽAJGLOVÁ**

Osobní číslo: **H09495**

Studijní program: **N 7501 Pedagogika**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Informovanost o sociální službě azylové domy pro ženy a matky s dětmi ve Zlínském kraji.**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek záoblasti sociální práce a sociálních služeb se zaměřením na matku a dítě.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvalitativního výzkumu s podporou kvantitativního šetření.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**KELLER, J. Soumrak sociálního státu. Praha : Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-41-5.**

**KOZLOVÁ, L. Sociální služby. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-662-7.**

**MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. Sociální práce v praxi : specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha : Portál, 2005. ISBN 807367002X.**

**MATOUŠEK, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-7367-331-4.**

**PRŮŠA, L. (ed.). Obce, města, regiony a sociální služby. Praha: sociopress, 1997. ISBN 80-902260-1-9.**

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **19. ledna 2011**

Termín odevzdání diplomové práce: **29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 19. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*

L.S.



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*

# PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 20. 4. 2011.

.....  
.....

---

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Práce je koncipována tak, aby ve své teoretické části poskytla co nejširší spektrum informací o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi. Pro ucelený pohled na poskytování této sociální služby se věnujeme také ukotvení do systému sociálních služeb, historického kontextu i zasazení do právního rámce. Přehled informací je podpořen výsledky z obsahové analýzy dokumentů jednotlivých zařízení tohoto typu ve Zlínském kraji, což přispělo k naplnění kapitoly o vývoji azylových domů pro matky s dětmi ve Zlínském kraji. Stávající poskytování informací, jejich kvalita, způsob poskytování a srozumitelnost podávaných informací o této službě je ověřováno v praktické části prostřednictvím kvalitativního výzkumu. Výsledkem sběru dat z výzkumu a informací dostupných z literatury je snaha o navržení informační brožury s informacemi o tomto zařízení pro potencionální žadatelky o službu ale i širokou veřejnost jako možná cesta ke zvýšení informovanosti.

Klíčová slova: sociální služba, azylový dům pro matky s dětmi, osamocení rodič.

## **ABSTRACT**

In the theoretical part of the diploma thesis is provided the widest range of information on social services of shelter for mothers and children. For a comprehensive look at the provision of social services, we also set into the system of social services the context of history and introduction to the legal framework. Summary information is supported by results from a content analysis of documents of this type in the shelters of Zlin region. Existing provision of information, its quality, method of delivery and clarity of the information submitted on this service is verified in the practice of using a qualitative research. As a result of collecting data from research and information available from the literature is the effort to design brochures with information about the facilities for potential applicants for aid and the general public as a possible way to increase awareness.

Keywords: Social services, shelter for mothers and children, single parent.

Není to jednoduché všítat si toho, co je dobré, a umět o tom hovořit. Aktivně a nepodmíněně hladit a nabízet příležitost k úsměvu a k možné – ne však povinné – změně...

Z. Rieger

Za cenné rady, připomínky k textu a metodické vedení při zpracování mé diplomové práce děkuji mé vedoucí diplomové práce Mgr. Soni Vávrové, Ph.D.

Za podporu děkuji také ředitelce azylového domu pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s. Kamile Nekolové DiS.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY S AKCENTEM NA RODINY S DĚTMI V TÍSNI</b> .....	<b>13</b>
1.1 TERMINOLOGICKÉ POJETÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	13
1.2 HISTORICKÉ POJETÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OD ROKU 1948 PO SOUČASNOST .....	14
1.2.1 Poskytování sociálních služeb v období 1948-1989 .....	15
1.2.2 Poskytování sociálních služeb v období 1989 - 2006 .....	16
1.2.3 Poskytování sociálních služeb po přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.....	16
1.3 SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	17
<b>2 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI</b> .....	<b>20</b>
2.1 TERMINOLOGICKÉ POJETÍ AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI .....	21
2.2 HISTORICKÉ POJETÍ AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI .....	21
2.3 POSTAVENÍ AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI V SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	22
2.4 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI .....	23
2.4.1 Procedurální .....	24
2.4.2 Personální .....	27
2.4.3 Provozní .....	29
<b>3 AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI VE ZLÍNSKÉM KRAJI</b> .....	<b>31</b>
3.1 VZNIK A ROZVOJ AZYLOVÝCH DOMŮ PRO MATKY S DĚTMI .....	33
3.1.1 Charitní domov pro matky s dětmi v tísní ve Zlíně.....	33
3.1.2 Nový domov Otrokovice .....	34
3.1.3 Azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísní v Kroměříži .....	34
3.1.4 Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě .....	35
3.1.5 Azylový dům pro matky s dětmi ve Valašském Meziříčí .....	35
3.1.6 Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně.....	36
3.1.7 Petrklíč, o.p.s. – azylový dům pro ženy a matky s dětmi v Uherském Hradišti - Věškách .....	36
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>37</b>
<b>4 ÚVOD DO EMPIRICKÉ ČÁSTI</b> .....	<b>38</b>



4.1	POPIS VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU.....	39
4.2	DRUH VÝZKUMU .....	39
4.3	VÝZKUMNÝ VZOREK .....	40
4.4	VÝZKUMNÁ TECHNIKA .....	41
4.5	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT .....	42
4.6	ZPRACOVÁNÍ A INTERPRETACE KVALITATIVNÍCH DAT Z ROZHOVORŮ.....	43
4.6.1	Stav informovanosti o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi .....	44
4.6.2	Představy o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi .....	47
4.6.3	Propagace sociální služby azylový dům pro matky s dětmi .....	52
4.7	ZPRACOVÁNÍ A INTERPRETACE DAT Z KOMPARATIVNÍ ANALÝZY OBSAHU WEBOVÝCH STRÁNEK .....	56
4.8	SHRnutí ZÁVĚRŮ Z VÝZKUMU .....	66
<b>5</b>	<b>PRAKTICKÝ VÝSTUP.....</b>	<b>68</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>70</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>72</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>73</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>74</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>75</b>

## ÚVOD

Informace jsou v současné době velmi podstatnou komoditou, prostřednictvím, které je možno ovlivnit názory a postoje jejich příjemců. Mohlo by se zdát, že každý člověk má možnost vyhledávání informací z několika zdrojů podle svého okruhu zájmu. Při poskytování informací však musíme rozlišovat komu jsou informace určeny, to znamená, nejen jakým způsobem je lidem zpráva podávána, prostřednictvím jakého zdroje je jim informace distribuována, ale také bychom se měli zaměřit na to, jaký druh informací je pro cílovou skupinu podstatný. To znamená, že bychom měli, to co chceme sdělit, uzpůsobit příjemci informace.

Cílem mé diplomové práce je v teoretické části v propojení s praktickou částí poskytnout všechny dostupné informace o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi. Této problematice není věnováno mnoho místa v literatuře ani v odborných článkách, o to byla tato práce těžší. Na základě vytvoření přehledu z dostupné literatury, spolupráce s jinými zařízeními a zjištění potřeb příjemců informací dle zvolených cílových skupin i vysílajících osob bychom chtěli vhodně zvoleným způsobem zvýšit informovanost o sociální službě Petrklíč, o.p.s. – azylovém domě pro ženy a matky s dětmi. Shrnutím a utříděním získaných informací o azylovém domě pro matky s dětmi vytvoříme podklad, který použijeme v závěru pro návrh informační brožury pro širokou veřejnost.

Pro ucelené pojetí této problematiky jsme zvolili v kapitole první pohled na tuto sociální službu v kontextu historie sociálních služeb s akcentem na rodiny s dětmi v tísní. Historické chápání sociálních služeb bylo rozčleněno na tři etapy, a to vzhledem k mezním událostem té které doby, ať už se jedná o jiné politické zřízení nebo velmi důležitý předěl pro poskytování sociálních služeb, přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Následně jsme se snažili představit azylový dům pro matky s dětmi z perspektivy jejího historického vývoje, terminologického vymezení, postavení této sociální služby v systému sociálních služeb a objasnit způsob poskytování této služby ve smyslu provozu, personálního zajištění služby, práce s uživatelem a chodu azylového domu pro matky s dětmi. Všechny dostupné informace byly rozděleny do výše uvedených kategoriích v kapitole druhé.

Kapitola třetí potom pojednává o konkrétních azylových domech pro matky s dětmi ve Zlínském kraji. Jednotlivá zařízení zde nejsou prezentována v celé šíři ale v kontextu změn a významných událostí, které je provázely od založení.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY S AKCENTEM NA RODINY S DĚTMI V TÍSNI

Ve společnosti funguje mezi jejími jednotlivými komponenty výměna služeb již od středověku. Nejprve se jednalo o výměnu mezi jednotlivými objekty, tedy mezi lidmi navzájem, poté začali tyto služby nabývat charakter komerční prospěšnosti. Také sociální služby byly poskytovány nejprve na bázi dobrovolnosti výkonu této činnosti, která byla spojena převážně s církví, později s obecní povinností a v neposlední řadě také na bázi tržní výměny. Dnes můžeme hovořit o sociálních službách jako o poskytování pomoci lidem v nepříznivé životní situaci nebo těm, kteří svým jednáním ohrožují život ostatních, a to jak ve formě služeb komerčních, tedy těch, kde dochází k transakci mezi uživatelem a poskytovatelem a tedy výměně poskytování služby za finanční úhradu, ale také ve formě služeb poskytovaných zdarma.

System sociálních služeb vznikl na Západě v průběhu 19. a první poloviny 20. století a byl součástí systému sociálního zabezpečení (Matoušek, 2003). Kahoun (2007) ve vývoji sociálně-právní ochrany dětí na území České Republiky uvádí, že již před druhou světovou válkou byly zřízeny tzv. okresní péče o mládež, které zahrnovaly mimo jiné pomoc těhotným ženám a matkám, a to s důrazem na matky svobodné. Tady můžeme vidět první zájem o naši cílovou skupinu.

V průběhu 20. století byly samy rodiny v roli poskytovatelů sociálních služeb. Příkladem poskytování služby byla mezi válkami heterofamiliární péče o psychiatrické pacienty. Ti v rodině pracovali v zemědělství, v lese, účastnili se dění v obci a bohoslužeb. Po druhé světové válce přichází další forma pomoci, a to tzv. camphillské komunity, v nichž je přirozená rodina rozšířena o klienty s těžkým mentálním postižením. V současné době se rodiny podílejí na poskytování sociální služby ve formě pěstounské a adoptivní rodiny, vedle nich se začínají prosazovat i „profesionální rodiny“ poskytující dětem z dočasně nefunkčních rodin krátkodobou péči (Matoušek, 2003).

## 1.1 Terminologické pojetí sociálních služeb

Sociální služby se ve své podstatě mírně překrývají se systémem veřejných služeb, z čehož vyplývá, že jsou poskytovány v zájmu společnosti. Na rozdíl od komerčních služeb jsou povětšinou financovány ze státního rozpočtu a tak podléhají větší kontrole. Specifickým

prvkem sociálních služeb je okruh osob, kterým jsou určeny. Sociální služby jsou poskytovány osobám společensky znevýhodněným. Sociální služby nespádají kategoriálně pod řízení jedné složky státu, ale jejich poskytování je kontrolováno různými ministerstvy (Matoušek 2007).

Sociální služby jsou poskytovány za účelem pomoci občanovi žít „běžným“ způsobem života. Snaží se mu umožnit, aby mohl navštěvovat místa víry, školy, práci, návazné služby, kulturní akce, nakupovat, uspokojit své základní potřeby a zájmy, aby se dokázal sám nebo s dopomocí postarat o svou osobu či domácnost. Záměrem sociálních služeb je alespoň zachovat stávající kvalitu života člověka a jejich důstojnost. Sociální služby poskytují své služby jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel (Sociální služby – poskytovatelé a dostupnost).

## **1.2 Historické pojetí sociálních služeb od roku 1948 po současnost**

Sociální pomoc občanovi byla do doby ukončení obou světových válek poskytována především ve formě ústavního zaopatření. Velká pozornost se věnovala chudinské části obyvatelstva obecně, nebyly tedy specializované sociální služby zabývající se specifickou cílovou skupinou tak, jak to známe dnes. Postupně v období první republiky můžeme najít zmínku o vzniku prvních specializovaných forem poradenských služeb. Kodymová In Matoušek (2007, s. 25) uvádí tyto jednotlivé poradny. „Poradny pro volbu povolání, pro duševní zdraví, městské sociální poradny, poradny pro „úchylné děti“, tuberkulózní poradny, venerické poradny a také již poradny pro matky s dětmi.“

Sociální služby se začaly rozvíjet a modifikovat právě po druhé světové válce, kdy docházelo až do současnosti k častým změnám v poskytování sociální pomoci občanovi upravených jednotlivými právními předpisy. Diferenciace byla zřetelná jak na straně forem pomoci, tak na straně subjektů, které sociální služby provozovaly. Postupně také docházelo k rozšiřování zájmu o jednotlivé skupiny obyvatel. Poskytování sociální pomoci bylo ovlivněno také politickým laděním země.

Bezpochyby největší změnou zasahující do poskytování sociálních služeb i v současnosti bylo přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

### 1.2.1 Poskytování sociálních služeb v období 1948-1989

Významnou změnu na poli sociální sféry v tomto období můžeme pozorovat v přeměně chápání poskytování sociální ochrany občanům, a to od definování povinnosti poskytování k oprávnění člověka využívat sociální ochranu. Více se tak zviditelňuje potřeba člověka, jeho nárok před pouhým darováním sociální ochrany. Tuto transformaci, kdy se důstojnost každého lidského života stává cílem sociální politiky i globálního společenství, deklaruje OSN v roce 1948 (Tomeš In Matoušek, 2007).

Již od 19. století, ale zejména ve 20. století jsou sociální služby vnímány v kontextu sociální politiky. V našem prostředí však v poválečném období není usazen žádný z typů sociální politiky, můžeme sledovat pouze krátké ovlivňování západními koncepcemi. Po převratu v roce 1948 byl systém sociální pomoci u nás koncipován zcela jinak (Matoušek, 2007).

Vláda měla ve svém okruhu zájmu nejprve zajištění a stabilizaci moci a chodu hospodářství. První změnou v sociální oblasti bylo v roce 1948 zrušení domovského práva, které bylo nahrazeno institutem československého občanství, což ve svém důsledku znamenalo, že se starost o skupinu znevýhodněných občanů přesunula z obce na stát (Matoušek, 2007).

V roce 1956 byl vydán zákon č. 55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení, ve kterém je uvedeno, že stát poskytuje pomoc osobám se změnou pracovní schopnosti, dětem, občanům starým a těžce poškozeným na zdraví za účelem zlepšení jejich hmotných poměrů a rozvoji kulturního života, a to prostřednictvím služeb nebo dávek ve formě rady, pracovního umístění, ústavního zaopatření nebo doplňkové péče. V období 60. let vznikla také síť manželských poraden, které poskytovaly své služby před, v rámci manželství a po rozvodu (Matoušek, 2007). Právě, zde můžeme pozorovat první nástin péče o osoby, které zůstávají po rozvodu samy avšak jde spíše o péči psychologickou bez poskytnutí přístřeší.

Po osmi letech byl přijat zákon č. 101/1964 Sb., o sociálním zabezpečení, který nahrazoval předešlý právní předpis. Pátá část novelizace pojednávala o službách sociálního zabezpečení. V té době spadala pod pojem služby i peněžité pomoci. Nově se zde objevil pojem „občané, kteří potřebují zvláštní pomoc“. Tento pojem byl zaveden pro skupinu občanů, kteří se nachází v obtížné životní situaci. Stále však v tomto vydání nenajdeme definovanou skupinu „společensky nepřizpůsobené občany“. Tato cílová skupina je

zákonem vymezena až v roce 1975. Následujícím právním předpisem, předcházejícím současnému znění je zákon č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení (Matoušek, 2007).

Šiklová In Matoušek (2007) podotýká, že v 80. letech se ve velkých podnicích začala rozvíjet péče o pracující. Za tímto účelem byly založeny odbory péče o pracující. Zde již můžeme pozorovat mimo jiné první zmínku o péči o svobodné matky.

### **1.2.2 Poskytování sociálních služeb v období 1989 - 2006**

Po roce 1989 začaly vznikat ve velké míře nestátní neziskové organizace, a to na základě uvolnění poměrů a možnosti poskytovat sociální služby na bázi jiného než státního sektoru. Většina organizací byla občanským sdružením. Vedle NNO se do sociální sféry opět začaly vracet církevní organizace např. Charita nebo Diakonie. Občanská sdružení preferovala poskytování služeb neústavního charakteru, potom v komplementaritě k tomu církevní organizace zaměřily poskytování svých sociálních služeb na provoz azylových domů pro bezdomovce a matky s dětmi, hospice (Matoušek, 2007).

Významně se do poskytování sociálních služeb zapsaly standardy kvality sociálních služeb, které však do přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů byly jenom doporučením (Matoušek, 2007).

Brdek ještě v roce 1998 uvádí jako nedostatečnou, ve srovnání se zeměmi EU, podpůrnou síť, mimo jiné skupiny, také pro skupinu rodin, které ztratily živitele.

### **1.2.3 Poskytování sociálních služeb po přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

V současnosti jsou sociální služby poskytovány v souladu s dlouho očekávaným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Tímto zákonem byla vnesena do sociální sféry spousta změn. Zásadními změnami, které přináší tento zákon, jsou

následující faktory vstupující po přijetí zákona do oblasti poskytování sociálních služeb. V prvé řadě je namístě vést osobu nacházející se v nepříznivé sociální situaci poskytnutím relevantních informací k tomu, aby byla schopna svou situaci řešit vlastními silami. Teprve v těch případech, kde si jedinec na základě svých individuálních schopností a možností není schopen pomoci, nastupují konkrétní sociální služby, které jsou šity na míru potřebám



uživatelé. Cílem všech služeb obecně je uživatele aktivizovat v případech, které je schopen zajistit si sám a podporovat jeho řešení situace tak, aby nedocházelo k prohlubování nebo prodlužování trvání jeho nepříznivé sociální situace. Na základě stávající úpravy právního předpisu o sociálních službách se více začala projevovat tendence sledovat kvalitu poskytování služby se záměrem respektovat lidská práva a svobody lidského jedince a především cítit důstojnost každého uživatele (Matoušek, 2007).

Dále byly přijaty tyto koncepční změny. Došlo k jiné kategorizaci služeb na služby preventivní, služby sociální péče a služby sociálního poradenství. O poskytování sociální služby se uzavírá s uživatelem služby smlouva. Každá sociální služba musí být zapsána v registru u krajských úřadů, které také mají následně právo provádět inspekci, především kontrolu kvality poskytování sociální služby. Velmi důležitá změna, kterou s sebou nese tato úprava je definování a vznesení předpokladů pro výkon sociálního pracovníka (Matoušek, 2007).

### 1.3 Systém sociálních služeb

Sociální služby jsou jedním z nástrojů, prostřednictvím kterých, v systému sociálního zabezpečení, stát podporuje řešení sociálně nepříznivé situace. Samozřejmě vedle sociálních služeb stojí v tomto systému prvně sociální pojištění, sociální podpora a sociální pomoc. Sociální zabezpečení je cíleno na skupinu obyvatel, kteří se nacházejí ve specifické životní situaci, a to především v případě nemoci, nezaměstnanosti, zdravotního poškození, pracovního úrazu a nemoci z povolání, úmrtí živitele a v neposlední řadě i v případě těhotenství, mateřství a rodičovství (Kahoun, 2009).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů rozlišuje v systému sociálních služeb druhy – služby sociální prevence, služby sociální péče a sociální poradenství a formy – sociální služby poskytované jako pobytové, ambulantní nebo terénní.

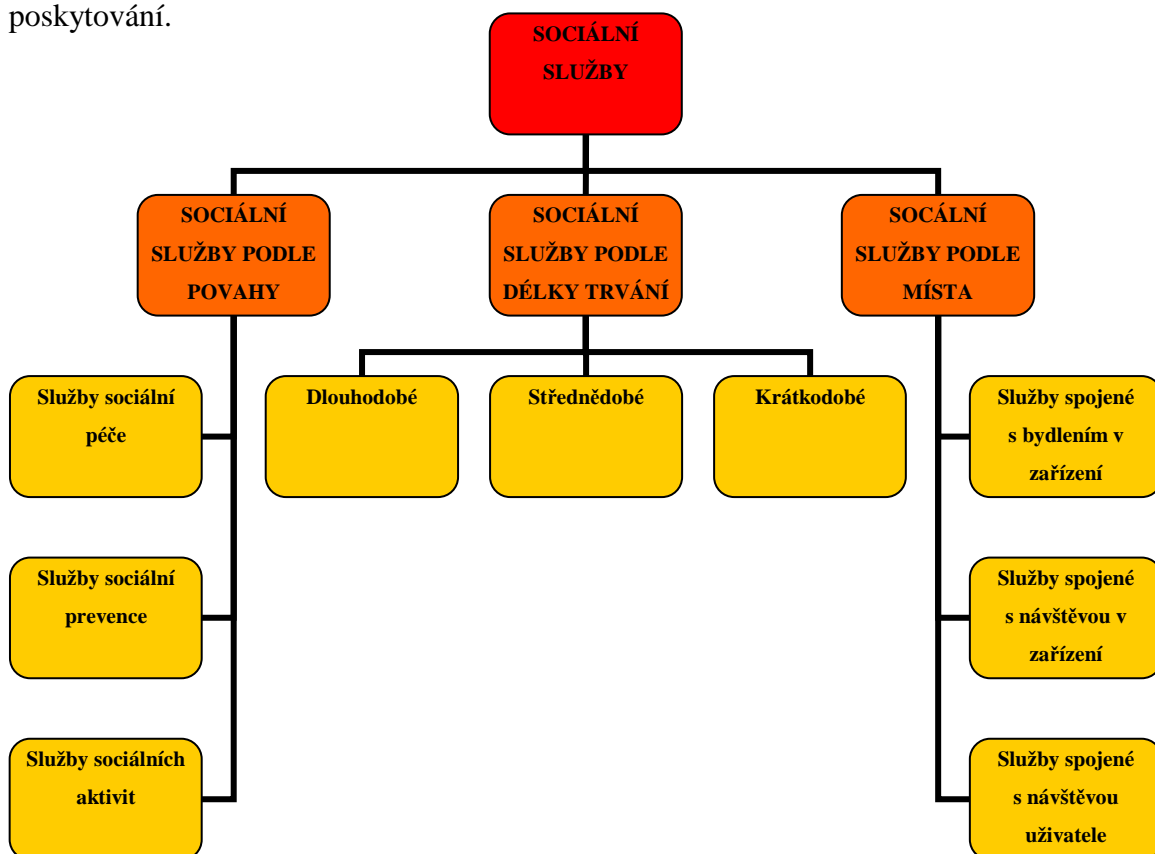
V katalogu sociálních služeb Zlínského kraje (2009) se můžeme setkat s dalším možným členěním sociálních služeb v jejich systému, a to podle toho komu je služba určena, tzn. podle cílové skupiny uživatelů, které je služba poskytována. Jedná se o sociální služby pro seniory, sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby pro rodiny s dětmi a sociální služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Každá z těchto skupin

služeb se skládá z dalších kategorií, které více méně odpovídají skupině konkrétních služeb specifikovaných zákonem.

Veškerá činnost probíhající v sociálních službách musí odpovídat mozaice služeb té konkrétní sociální služby, které nazýváme jako základní a jsou to např. ubytování, hygiena, poradenství apod. Základní služby definují v systému jednotlivé komplexy služeb, což znamená, že poskytování sociální služby je podmíněno výkonem služeb základních (Kozlová, 2005).

Při kombinování singulárních základních služeb vzniká velké množství komplexních služeb. Pro vytvoření přehledu existuje několik možných hledisek, podle kterých je možné systému dodat potřebný řád pro snadnou orientaci. Scháněl In Kozlová (2005) uvedl členění systému sociálních služeb dle povahy činnosti, délky trvání a místa poskytování služby. Pro přehlednost použitého členění a vzhledem k tomu, že účelem nebude vyjmenování všech služeb patřících k daným okruhům využijeme znázornění pomocí diagramu.

Obrázek 1: Systém sociálních služeb a jeho dělení podle činnosti, délky trvání a místa poskytování.



Zdroj: vlastní zpracování

Ve zkratce se nyní pojdeme podívat na popis výše znázorněných okruhů sociálních služeb. Služby sociální péče jsou ty, jejichž cílem je vyrovnání příležitostí té skupiny obyvatel, která je znevýhodněna v důsledku některého z handicapu (sociálního, zdravotního) a zapojení se do života společnosti. Služby sociální prevence poskytují služby za účelem odstranění nebo zmírnění nepříznivé sociální situace, která vznikla na základě rozvrácených interpersonálních vztahů, rodinných vztahů nebo také na základě vzniklých krizových životních situací nebo konfliktním způsobem života. Služby sociálních aktivit si kladou za cíl podporovat volnočasové programy, které přispívají k soudržnosti, toleranci, respektu a v konečném důsledku k bezproblémovému soužití obyvatel (Kozlová, 2005).

Sociální služby jsou poskytovány různě dlouho dobu. Služby poskytované dlouhodobě se vyznačují tím, že jejich užívání není v jeho horní hranici nijak limitováno. Střednědobé služby jsou poskytovány s ohraničením hranice ukončení užívání služby, a to zpravidla s hranicí jednoho roku. Krátkodobé služby potom svou činnost směřují k uspokojení potřeb uživatelů v daném okamžiku vzniku zájmu o službu, maximálně do období převážně jednoho měsíce (Kozlová, 2005).

Sociální služby rozdělené dle místa jsou tříděny dle toho, zda je uživateli služba poskytována v zařízení, kde zároveň bydlí, je mu poskytnuto ubytování, tj. služby spojené s bydlením v zařízení. Dále dle toho zda uživatel službu využívá v zařízení, do kterého sám dochází, ale není mu poskytováno ubytování, tj. služby spojené s návštěvou zařízení a v neposlední řadě jsou to služby, které jsou poskytovány v přirozeném prostředí uživatele, tj. služby spojené s návštěvou uživatele (Kozlová, 2005).

Při paralele a porovnání výše provedených dělení podle Scháněla a dělení dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů shledáváme jisté průsečíky, a to v místě forem služeb, které odpovídají dělení sociálních služeb podle místa poskytování a do jisté míry panuje shoda i u vymezení druhů s dělením sociálních služeb dle činnosti, a to ve dvou parametrech – péči a prevenci.

## 2 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

Azylový dům pro matky s dětmi patří k jednomu z opatření podpory osamocené rodiče v českém prostředí. Osamoceným rodičem je dle zákona o státní sociální podpoře rodič, který je svobodný, ovdovělý nebo rozvedený, pokud nežije s druhem. Pokud bychom zůstali pouze u vymezení této skupiny, vyloučili bychom ty rodiny, kde k rozvodu nikdy nedošlo, ale manželé spolu dlouhodobě nežijí (Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005). Kovařík In Matoušek, Kodymová, Koláčková (2005) proto z hlediska sociální práce pojmenovává tuto skupinu jako rodiče, kteří nežijí s partnerem. Toto vymezení odpovídá také více potřebám definování cílové skupiny této služby.

Průša (1997) rozšiřuje tuto skupinu osamělých rodičů v souvislosti s cílovou skupinou osamělých matek využívajících sociální službu azylový dům pro matky s dětmi. Osamělou matkou a tedy i potencionální žadatelkou této služby může být mimo výše vyjmenované i žena, jejíž manžel je dlouhodobě hospitalizován v zařízení léčebně preventivní nebo sociální péče, ve výkonu trestu, který je nezvěstný nebo je například pracovně nebo studijně dlouhodobě vzdálen od rodiny, o kterou se v daný čas nedokáže postarat. Dříve byly ohroženy sociálně nepříznivou situací i ženy, jejichž partneři vykonávali povinnou vojenskou službu.

V případě sociální služby azylový dům pro matky s dětmi můžeme rozlišit tři typy tohoto zařízení, které jsou položeny na stejných základech ovšem v některých charakteristikách jsou rozdílné. Klasickým typem poskytovaným v našich podmínkách jsou azylové domy vyhrazené pouze pro matky s dětmi, popřípadě těhotným ženám. Do této kategorie zařízení jsou však zařazeny i kombinované typy, a to zařízení, které poskytuje služby ženám obecně, potom jsou zdeubytovány společně, jak ženy bez dětí, tak ty s dětmi. Třetí typ se nachází na hranici azylového bydlení a sociálního bydlení. V takovém typu zařízení mohou být ubytováni jak starší občané a matky s dětmi, tak popřípadě celé rodiny (Průša, 1997).

Pro kompletní vymezení jednotlivých typů azylových domů pro matky s dětmi, bychom dále, dle mého názoru, mohli zařadit do této typologie i specifický druh této sociální služby, který se věnuje užší cílové skupině, a to ženám prožívajícím domácí násilí. Toto zařízení, azylový dům pro ženy, oběti domácího násilí a jejich děti, bylo založeno v Praze v roce 1998 občanským sdružením ROSA (Vargová, Vavroňová, Prokopová, 2003).

## 2.1 Terminologické pojetí azylového domu pro matky s dětmi

Azylové bydlení představuje komplex služeb, které jsou poskytovány za účelem pomoci lidem v nepříznivé sociální situaci, a to způsobem podpory při řešení vzniklého stavu, tak aby došlo ke změně či minimalizaci negativních důsledků. Cílem této sociální služby je postupně vést uživatele od podpory v řešení ke schopnosti řešit životní události svými vlastními silami nebo alespoň uživateli poskytnout potřebné informace sloužící k náhledu a orientaci v jeho problému.

V současné době se pod touto obecnou kategorií sociální služby nejvíce objevuje azylový dům pro rodiče s dětmi a domy pro občany společensky nepřizpůsobené. K prvnímu z nich můžeme přiřadit i AD MD, který se liší v tom, že uživatelem této služby může být pouze žena s dítětem nikoli muž (Kozlová, 2005).

## 2.2 Historické pojetí azylového domu pro matky s dětmi

V historii se setkáme s různou pomocí mířenou k dysfunkčním rodinám. Nejprve se však jednalo spíše o pomoc ze strany příbuzných, poté nastupovala obec a následně na to stát. Povětšinou se jednalo o pomoc formou poradenství a peněžitých dávek. Určitě bychom jako první zájem o péči o naši cílovou skupinu mohli sledovat v poskytování přístřeší v chudobincích. Nemůžeme však ještě hledat podobnost ve způsobu poskytovaných služeb.

První institucionalizovaná pomoc osamělým matkám s dětmi tak, jak ji známe dnes začala vznikat ve 40. letech 20. století v severských zemích, Itálii a Francii (Baxová).

První domov pro osamělé matky vznikl jako experimentální pokus v Ostravě v roce 1966 při kombinátu NHKG jako pomoc v řešení obtížných situací jeho zaměstnankyň. Toto zařízení bylo vystavěno jako účelová podpora ze strany podniku jako reakce na velký podíl zaměstnaných žen. V souvislosti s touto cílovou skupinou zaměstnanců docházelo zákonitě k výskytu problémů vyplývajících ze situace matek neprovdaných a osamělých (Važíková, 2008).

Zařízení bylo vybudováno firmou NHKG ve spolupráci a na podnět MUDr. Věry Poláškové, ředitelky Kojeneckého ústavu v Ostravě – Zábřehu a bylo pojmenováno jako DOMOV – EXPERIMENT. Zařízení bylo určeno matkám s dětmi do tří let věku, které pracovali ve výše uvedeném podniku. Doplňující službou byla podniková školka. V roce

1969 byla tato firma schopna zabezpečit svým zaměstnankyním, osamělým matkám s dětmi do tří let přidělení bytu s firemní výstavby (Važíková, 2008).

V roce 1970 byl domov bezplatně převeden pod správu OSZ NVO, jejíž výbor rozhodoval o přijetí i vyloučení matek. Po hospodářské stránce byl domov spravován Městským ústavem sociálních služeb (Važíková, 2008).

V roce 1975 byl v Československu přijat zákon o sociálním zabezpečení, kterým byly uzákoněny domovy pro matky s dětmi jako jedna ze služeb sociální péče poskytovaná rodinám s dětmi (Važíková, 2008).

Další čtyři domy vznikly až v roce 1984, a to v Chomutově, Vejprtech, Olomouci a Kladně. V Praze byl založen takový domov až v roce 1987. K dalšímu rozvoji dochází po roce 1989 (Baxová).

### **2.3 Postavení azylového domu pro matky s dětmi v systému sociálních služeb**

Sociální služba azylový dům pro matky s dětmi není osamoceným prvkem, existuje a funguje v síti dalších ať už navazujících, doplňujících či vedle stojících sociálních služeb.

Sociální služba azylový dům pro matky s dětmi se ve výše uvedené klasifikaci podle Scháněla nevyskytuje v žádném přiřazení. Mohli bychom ji však hledat pod obecným označením azylový dům, která je dále specifikována do dvou služeb. Proto jsme schopni tuto službu do zmíněného třídění ukotvit.

AD MD patří mezi služby sociální prevence se střednědobým trváním poskytování služby a spojené s bydlením v zařízení. V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů se opět setkáme pouze s obecným vymezením sociální služby azylový dům do něž stejně jako u předchozího dělení budeme naši službu projektovat. Poté můžeme tedy o azylovém domě pro matky s dětmi hovořit jako o službě sociální prevence poskytované ve formě pobytové.

Podle katalogu sociálních služeb Zlínského kraje (2009) je sociální služba azylový dům pro matky s dětmi řazena do kategorie sociálních služeb pro rodiny s dětmi. Do této kategorie

vsadil ve své typologii sociálních služeb i Matoušek (2007), který definuje službu spíše z hlediska cílové skupiny, o čemž bude zmíněno v kapitole třetí.

Brdek (1998) vyděluje azylové bydlení zvlášť v systému sociální pomoci, kterou poskytuje stát občanovi obecně. Na pomyslném vrcholu této pomoci stojí informační pomoc, tzn. především bezplatné poradenství. Dále v návaznosti pokračuje pomoc ve formě poskytnutí peněžité dávky a v neposlední řadě pomoc poskytovaná prostřednictvím sociálních služeb.

## **2.4 Poskytování informací o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi**

Dle SKSS, konkrétně standardu č. 12 „Informovanost o sociální službě“, musí mít každé zařízení zpřístupněno soubor informací o své službě. Informace jsou poskytovány jak veřejnosti, tak žadatelům o službu, tak třeba soukromým subjektům jako potencionálním dárcům, jako základ fundraisungu. Podle toho musí být informace také uzpůsobeny. Každá služba vydává informační letáky, provozuje webové stránky a vydává výroční zprávy.

Pro vytvoření jednotlivých propagačních materiálů jsou základem informace o způsobu poskytování služby, cesta a cíl, ke kterému služba směřuje, na jakým principu stojí, v jakých podmínkách je provozována apod. Všechny informace, které jsou podávány veřejnosti mohou přispět k lepšímu pochopení fungování dané sociální služby a tak zvýšit i dostupnost a transparentnost služby.

Informace můžeme získat z různých zdrojů a pro jejich přehlednost byla vytvořena shrnující tabulka možných pramenů, které nám můžou pomoci získat informace o sociální službě.

Tabulka 1: Možnosti propagace sociální služby.

MOŽNOSTI PROPAGACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY		
Internetové	Písemnou formou	Výstavy
Registr poskytovatelů sociálních služeb Dostupný z www: registr.mpsv.cz	Leták o službě	Výstava poskytovatelů služeb sociální prevence ve Zlíně
Databáze neziskových organizací Zlínského kraje Dostupná z www: zlk.neziskovka.cz	Výroční zpráva	Výstava neziskových organizací zlínského kraje Život není zebra.
Databáze sdružení azylových domů ČR Dostupná z www: azylovedomy.cz	Časopis: Sociální služby	Výstava Normální je pomáhat konaná v rámci Zlínského Jara.
Informační a vzdělávací portál školství Zlínského kraje Dostupný z www: zkola.cz	Katalog sociálních služeb Zlínského kraje	Výstava na hradě Bucholově – Vánoce, Velikonice.
		Burza praxí na UTB.

Zdroj: Vlastní zpracování

K vytvoření základního souboru informací pro potřeby diplomové práce k sociální službě azylový dům pro matky s dětmi jsme využili klasifikaci jednotlivých standardů, ke kterým jsme přiřadili následující informace charakterizující danou službu. Následující okruhy však neobsahují všechny standardy, ale snaží se ukotvit informace v měřítku jejich posloupnosti. K jednotlivým okruhům, dle jejich vymezení jsou přidány i některé další kategorie informací charakterově spadající k jednotlivým okruhům.

#### 2.4.1 Procedurální

Procedurální standardy stanovují jak má daná služba vypadat. Vymezují kam má služba směřovat, jakým způsobem je poskytována, zdůrazňuje individuální přístup k uživatelům,



způsob jednání se zájemcem o službu, smluvní vztah uživatele a poskytovatele, možnost stížnosti na službu a v neposlední řadě také návaznost na další služby.

My se v této části zaměříme na cíle, okruh osob, kterým je služba určena, individuální plánování v kontextu sociální práce s uživatelem sociální služby. K tomuto okruhu byla pro dokreslení toho, jak služba vypadá, jak funguje přidána kategorie základních a doplňkových služeb, které jsou v rámci poskytování sociální služby nabízeny jejími uživateli.

#### ➤ **Cíle sociální služby**

Cílem sociální služby AD MD je pomoci matkám, které se nacházejí v tíživé životní situaci zvládnout krizové okamžiky, které neumějí řešit samy. Významným a velmi důležitým aspektem poskytování této služby je však ochrana práv dítěte (Matoušek, 2005). Dalo by se říci, že poskytování sociální služby AD MD uživatelkám je podmíněno řádnou péčí o nezletilé dítě, což je zakotveno i ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Matoušek (2005) dodává, že matky s dětmi v tomto druhu zařízení nenacházejí pouze střechu nad hlavou ale také další doprovodné sociální, výchovné, psychologické či jiné služby a v neposlední řadě také poradenství. To vše pro komplexní řešení jejich nepříznivé sociální situace.

#### ➤ **Okruh osob, kterým je sociální služba určena**

Matoušek (2007) charakterizoval AD MD právě prostřednictvím toho, pro koho je toto zařízení určeno. Určení cílové skupiny vyplývajícího z jeho popisu služby jsou osoby, respektive ve většině případech ženy, které byly ohrožovány přítelem či manželem nebo na ně byl vyvíjen jiný nepříznivý tlak zasahující až už přímo či nepřímo do zdravého vývoje dítěte.

Obecně lze také vidět cílovou skupinu matek využívající sociální službu AD MD ve skupině definovanou Radimskou (2003). Jedná se o svobodné a rozvedené matky se závislými dětmi, které jsou ohroženy chudobou a nízkou životní úrovní.

#### ➤ **Základní služby poskytované v azylovém domě pro matky s dětmi**

Podle § 57 odstavce 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů poskytuje sociální služba azylový dům obecně tyto základní služby. Poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy, ubytování a pomoc při uplatňování práv,

oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Poskytování stravy v azylovém domě je spíše zajišťováno prostřednictvím vytvoření podmínek pro přípravu samostatné stravy, což upravuje vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Ubytování je dle vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách poskytováno zpravidla po dobu nepřevyšující 1 rok, v rámci této činnosti je uživateli umožněna celková hygiena těla a jsou vytvořeny podmínky pro zajištění úklidu, praní, žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla.

➤ **Nabídka volnočasových aktivit v azylovém domě pro matky s dětmi**

Při poskytování sociální služby se mimo základní rámec sociální práce, tedy řešení sociálně nepříznivé situace prostřednictvím individuálního plánování, snaží každé zařízení nabízet doprovodné činnosti, které jsou zaměřeny na získávání nových dovedností a schopností a na prohlubování těch stávajících. Uživatelkám je vytvářen program podporující schopnost samostatně vést domácnost, jako například vedení domácnosti a vaření, péče o dítě, šicí aktivity apod. Dále činnosti ke zvýšení možnosti uplatnění na pracovním trhu, jako jsou PC aktivity s možností zaměření na zpracování životopisu, učení e-mailové korespondence a sestavení dopisu. Do těchto aktivit jsou zařazeny také kurzy pracovního právního minima apod. Doprovodné aktivity probíhají v AD MD za účelem přípravy uživatelky na samostatný život po stránce společenské i ekonomické (Pruša, 1997).

Dnes se k těmto aktivitám hojně přidávají i aktivity výtvarné, sociálně psychologické a sportovní. Výtvarné aktivity jsou určeny jak pro děti tak pro matky, někdy jsou realizovány jako společné akce směřující k podpoře vztahů mezi dítětem a matkou a také ukázky možnosti trávení volného času. Jindy jsou určeny pouze dětem a jindy jenom matkám, a to ve formě relaxačního malování s volnou tematikou pro uvolnění a oproštění od starostí každodenního života jako jakási forma terapie. To platí i pro sportovní aktivity. Sociálně – psychologické kroužky jsou konány s cílem zdokonalit u uživatelek sociální dovednosti, schopnost vcítit se do jiného, snahu porozumět, napomoci získat nadhled, upozornit na možné chyby v sociální percepci.

Vedle těchto výše zmíněných aktivit je v AD MD snaha o dodržování tradic a rituálů, které jsou uplatňovány v rodině, tak aby docházelo k uchopení a prožívání těchto dnů pro pocit sounáležitosti, pocit bezpečí a potřebné pomyslné rodinné kotvy. Mezi programy pořádné

AD MD jsou proto zařazeny a dodržovány zvyky masopustu, Velikonoc, Dne dětí, ukončení prázdnin, Mikuláš a Vánoce.

Volný čas uživatelky je vyplňován také přednáškami s odborníky, programem stážístů a jiných spolupracujících organizací.

#### ➤ Průběh sociální práce s uživatelem sociální služby a individuální plánování

Uživatelce je po přijetí do AD MD poskytnuta potřebná podpora pro zajištění zklidnění sociálně nepříznivé situace spojené se ztrátou bydlení a mnohdy s přetrháním rodinných a někdy i přátelských vztahů. Řešení její situace dále pokračuje prostřednictvím individuálního plánování, který zpracovává společně s klíčovou sociální pracovnící. Na individuální plány navazují v jednotlivých krocích intervenční konzultace, kterými je již konkrétně vyšlapávána cesta k pomyslnému cíli, jež byl stanoven v individuálním plánu. Práce s uživatelkou končí až tehdy, kdy opouští azylové bydlení.

Uživatelka sama koncipuje obsah IP, který následně konzultuje se svou klíčovou sociální pracovnící, tak aby byly uživatelce známy všechny možné alternativy řešení jejího konkrétního problému. Sociální pracovníce tak poskytuje uživatelce náhled na situaci, upozorňuje na rizika i výhody jednotlivých rozhodnutí uživatelky a poskytuje informace vedoucí k informovanému rozhodnutí. Závěrečné rozhodnutí je však vždy na straně uživatelky, jenom ona sama má právo rozhodovat o změnách v jejím životě. Veškerá práce je postavena na základech doprovázení, tzn., že sociální pracovníce naviguje uživatelku podle jejích přání a snaží se, aby změny, které se rozhodne realizovat řešila samostatně a aktivně ona sama. Pokud uživatelka není schopna pracovat na svém problému samostatně, může dojít k navázání spolupráce se sociální službou sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, která je schopna reagovat na potřebu uživatelky pomoci s řešením problému přímo v terénu.

#### 2.4.2 Personální

Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb a podmínkám, které mají pracovníci pro výkon své práce. Stanovují postupy pro přijímání nových pracovníků, definují kdo je způsobilý pro výkon sociální práce v dané službě a jakým způsobem bude zajištěno jeho další vzdělávání.

My se v této části podíváme především na náplň práce sociálního pracovníka v sociální službě azylový dům pro matky s dětmi a předpoklady k provádění profesních činností z hlediska zákona.

➤ **Personální zajištění sociální služby**

Průša (1997) uvádí, že poskytování sociální služby azylový dům pro matky s dětmi je zajištěno několika pracovníky. Mezi ně patří vedoucí služby, popřípadě ředitel, dále vrátné, pečovatelky. Toto je základní obsazení pracovního týmu, které může být podle možností zařízení doplněno o animátorky, sociální pracovníky, psychology, údržbáře, účetní. Po přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů se však změnilo vnímání obsazení pracovních pozic v sociálních službách. Poskytování SSL je potom zabezpečeno výhradně sociálními pracovníky nebo pracovníky v sociálních službách, podle dosaženého vzdělání.

Kahoun (2009) rozšiřuje charakteristiku pracovního týmu o nový přístup k personálnímu obsazení služby podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Sociální pracovník zajišťuje svou činností sociální agendu, šetření, sociálně-právní poradenství, metodickou a koncepční činnost, odbornou činnost apod.

Náplň práce sociálního pracovníka v tomto typu zařízení je velmi široká, poskytuje odbornou pomoc až po zajištění provozních záležitostí. Jedná se konkrétně o činnosti provádění vstupních a výstupních pohovorů s uživatelem služby, vedení sociálně – právního poradenství, krizovou intervenci, zpracování individuálních plánů s uživatelem služby. O všech těchto činnostech vede záznamy. Dále provádí sociálně výchovný dohled, osvětovou a propagační činnost, svou činností vede k dodržování hygienických a pracovník návyků, tyto dovednosti nadále prohlubuje. Z důvodu nutnosti zajistit nejen odbornou pomoc uživatelům služby ale také provoz domu musí sociální pracovník vykonávat i další činnosti, a to např. vydávání klíčů od bytových jednotek, vede potřebnou administrativní agendu, kontroluje dodržování domovního řádu, vyřizuje telefonáty, zajišťuje drobné opravy, rozděljuje poštu apod.

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka obecně je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí je chápáno dosažení vysokoškolského titulu, popřípadě absolvování akreditovaných kurzů jde-li o pracovníka bez vysokoškolského titulu avšak s dlouholetou praxí. Povinností

každého sociálního pracovníka je také účast na dalším vzdělávání prostřednictvím akreditovaných kurzů (Kahoun, 2009).

### 2.4.3 Provozní

Obecně definují podmínky pro poskytování sociální služby, a to prostorové, finanční, zajištění pravidel a postupy pro případ nouzových a havarijních situací. Dále také jak mají být poskytovány informace o službě a zajištění zjišťování kvality a její zvyšování.

V našem pojetí tohoto okruhu se podíváme na místní a časovou dostupnost, vnitřní pravidla při poskytování sociální služby, prostory ve kterých je služba poskytována a způsoby financování služby.

#### ➤ **Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

V ideálním případě se pro vybudování takového zařízení hledají prostory, které jsou na jednu stranu dostupné k většímu městu a zároveň však splňuje požadavek na klidné místo, které by umožňovalo uživatelkám potřebné útočiště a úkryt v případě zažívání násilí ze strany partnera či rodiny.

Umístění azylového domu pro matky s dětmi by mělo vyhovovat těm požadavkům, aby byla zajištěna dostupnost k nákupu potravin, zdravotní péči a kulturnímu vyžití (Průša, 1997).

#### ➤ **Prostředí a podmínky poskytované sociální služby – rozvržení prostor**

Záleží na zřizovateli, zda zařízení bude charakterizováno spíše jako ubytovna nebo jako domov. Ubytovna se vyznačuje tím, že pokoj pro užitelku má pouze nutné vybavení odpovídající základním potřebám, tzn., postel, konferenční stůl a skříň. Sociální zařízení a kuchyňka je potom k dispozici matkám ve společných prostorách. Domov je vybaven bytovými jednotkami s vlastním sociálním zařízením, kuchyňskou linkou, pokojem. Samozřejmě další místnosti, jako je herna, sušárna, prádelna, kočárkárna je společná všem uživatelkám (Průša, 1997).

#### ➤ **Prostředí a podmínky poskytované sociální služby – vnitřní pravidla**

Každé zařízení má zpracován svůj domovní řád, který je stanoven pro řádný chod organizace. Respektuje práva užívatelky, je koncipován ve prospěch dětí a jejich potřeb a práv. Řídí se jím jak užívatelky, návštěvy tak i zaměstnanci. Jeho dodržování je kontrolováno službou konající sociální pracovníci a ředitelem služby. V případě porušení

domovního řádu ze strany uživatelky je právem poskytovatele služby vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby, a to na základě písemného napomenutí (Průša, 1997).

Uživatelky mají právo přijímat návštěvy v předem určených návštěvních hodinách, dle domovního řádu zařízení. Dříve byla k návštěvě vyhrazena pouze společenská místnost a v některých zařízeních docházelo k zapisování návštěv na základě legitimace příchozí osoby (Průša, 1997). Dnes mohou uživatelky přijímat návštěvy i ve svých bytových jednotkách a registrace návštěvy probíhá v kanceláři zapsáním do návštěvní knihy. Stejně tak jako má uživatelka právo návštěvy přijímat, má také právo návštěvu odmítnout.

#### ➤ **Finanční zajištění sociální služby**

Financování služby je vícezdrojové, tzn., že finanční prostředky získává z několika zdrojů. Provoz AD MD je financován prostřednictvím úhrad od uživatelů, dotací, a to z veřejných rozpočtů a evropských fondů, sponzorských darů a výnosů veřejných sbírek. Na financování se může podílet i samotné zařízení prostřednictvím financí získaných svou vlastní činností, tyto finance musí být však využity výhradně na provoz tohoto zařízení.

Příjem z placení nájmu ze strany uživatelky samozřejmě nepokryje plně provoz AD MD, ale je ze společenského hlediska žádoucí, aby v nich byl prostřednictvím spolupodílení se na financování nákladů za ubytování podporován zdravý psychosociální vývoj (Průša, 1997). Finanční spoluúčast je jedním z faktorů zasahujícím do rozpočtu uživatelky, který nelze vypustit z toho důvodu, že je reálným nákladem v průběhu celého života.

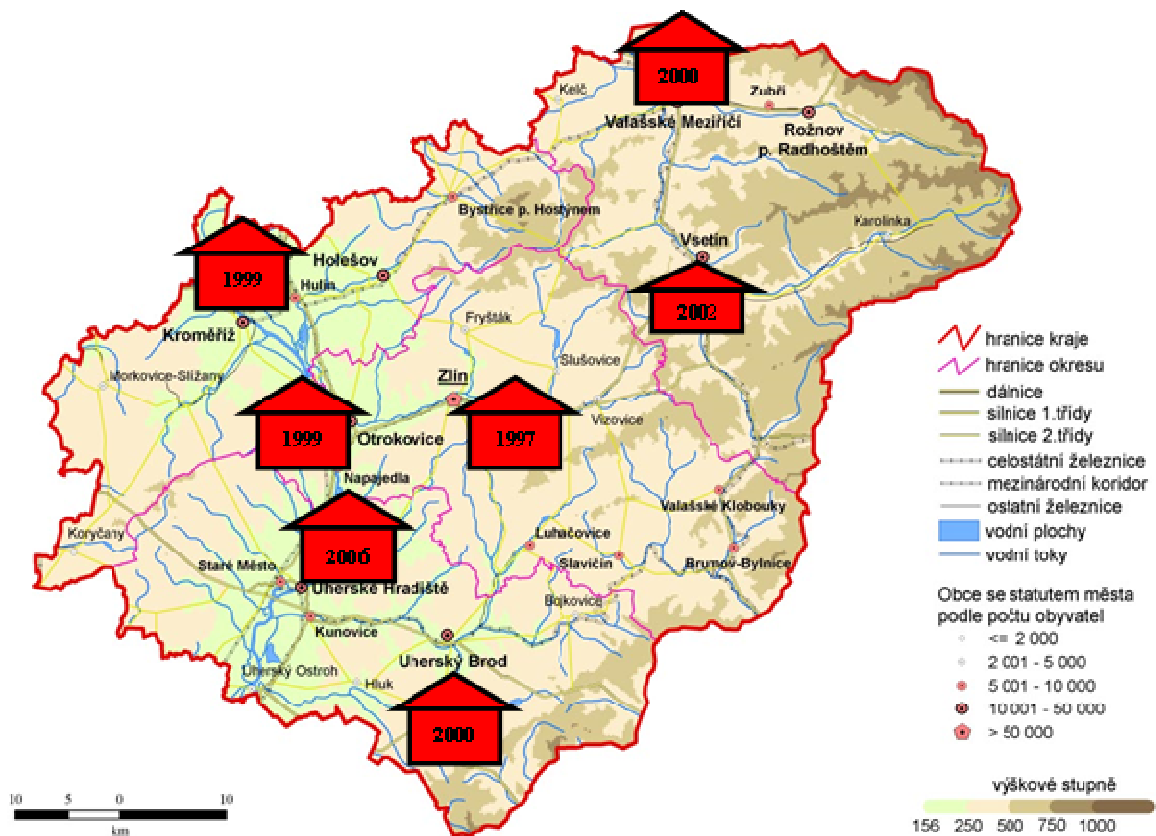
Na základě vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách je stanovena maximální výše úhrady za poskytování sociální služby při zajištění ubytování na 100,-Kč denně nebo, jde-li o rodinu s nezletilými dětmi 70,-Kč za dospělou osobu a 40,-Kč za dítě.

Finanční prostředky jsou přerozdělovány ze státního rozpočtu prostřednictvím účelově určené dotace, kterou kraj dále poskytuje registrovaným sociálním službám v jejím dosahu podle svého uvážení. Ministerstvo může poskytnout účelově určenou dotaci také obci s rozšířenou působností a lze dotovat i přímo jednotlivé registrované poskytovatele. Registrovaná služba může být dotována i z účelových dotací obce či kraje (Kahoun, 2009).

### 3 AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI VE ZLÍNSKÉM KRAJI

Sociální služba azylový dům pro matky s dětmi byla založena jako první ve Zlínském kraji ve Zlíně v roce 1997. Prozatím nejmladší službou je Petrklíč o.p.s. - azylový dům pro ženy a matky s dětmi v Uherském Hradišti – Věskách, která byla založena v roce 2006. V současnosti se ve Zlínském kraji nachází 7 zařízení tohoto typu. Na tomto místě se budeme snažit podat základní informace se zaměřením na změny a významné události jednotlivých služeb.

Obrázek 2: Rozmístění a datum vzniku sociální služby azylový dům pro matky s dětmi ve Zlínském kraji .



Zdroj: Vlastní zpracování převzaté mapky z ČSÚ

Tabulka 2: Seznam azylových domů pro matky s dětmi ve Zlínském kraji.

Lokalizace služby:		Oficiální název služby:		Základní informace:	
<b>Zlín</b>		Charitní domov pro matky s dětmi v tísní	Tel.	577 241 352	
SNP 4789 PSČ 760 05			webové stránky	<a href="http://www.zlin.caritas.cz/chd.htm">http://www.zlin.caritas.cz/chd.htm</a>	
			Kapacita zařízení	10 bytových jednotek (31 míst)	
<b>Otrokovice</b>		Nový domov Otrokovice	Tel.	577 932 388	
Hlavní 1229 PSČ 765 02			webové stránky	<a href="http://www.otrokovice.caritas.cz/">http://www.otrokovice.caritas.cz/</a>	
			Kapacita zařízení	5 bytových jednotek (5 žen, 15 dětí)	
<b>Kroměříž</b>		Azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísní	Tel.	573 335 528	
Havlíčková 2995/131 PSČ 767 01			webové stránky	<a href="http://charitakr.sweb.cz/azyl.html">http://charitakr.sweb.cz/azyl.html</a>	
			Kapacita zařízení	64 míst	
<b>Uherský Brod</b>		Azylový dům pro matky s dětmi v tísní	Tel.	572 633 105	
Pod Valy 664 PSČ 688 01			webové stránky	<a href="http://uhbrod.caritas.cz/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi-v-tisni/">http://uhbrod.caritas.cz/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi-v-tisni/</a>	
			Kapacita zařízení	7 bytových jednotek (21 lůžek s možností přistýlky)	
<b>Valašské Meziříčí</b>		Azylový dům pro matky s dětmi	Tel.	571 616 657	
Kpt. Zvadila 1345 PSČ 757 01			webové stránky	<a href="http://www.valmez.caritas.cz/sluzby/azylovy-dum.htm">http://www.valmez.caritas.cz/sluzby/azylovy-dum.htm</a>	
			Kapacita zařízení	12 žen , 25 dětí	
<b>Vsetín</b>		Azylový dům pro žena a matky s dětmi o.p.s.	Tel.	571 421 062	
Hrbová 1561 PSČ 755 01			webové stránky	<a href="http://www.azylovydum.cz/">http://www.azylovydum.cz/</a>	
			Kapacita zařízení	17 míst (dvou-čtyřlůžkové pokoje)	
<b>Uh. Hradiště - Věsky</b>		Petrklíč, o.p.s. – azylový dům pro ženy a matky s dětmi	Tel.	572 503 675	
Na Krajině 44 PSČ 686 01			webové stránky	<a href="http://www.petrklicuh.cz/">http://www.petrklicuh.cz/</a>	
			Kapacita zařízení	7 bytových jednotek (21 lůžek, 4 dětské postýlky)	

Zdroj: Vlastní zpracování



### 3.1 Vznik a rozvoj azylových domů pro matky s dětmi

Azylové domy pro matky s dětmi ve Zlínském kraji začaly vznikat až po roce 1989 a jejich zakládání tak reagovalo na celorepublikový boom zájmu o nové sociální služby. Zmapování dosavadního rozvoje této sociální služby ve Zlínském kraji bylo stejně nelehkým úkolem, jako vypátrat historii azylových zařízení pro matky s dětmi v ČR. Vzhledem k tomu, že na trhu není žádná shrnující publikace nebo brožura poskytující požadované informace, snažila jsem se o naplnění obsahu kapitoly pomocí analýzy výročních zpráv v průřezu celé doby poskytování sociální služby AD MD v jednotlivých zařízeních. Tato metoda pak byla dále podpořena sběrem informací prostřednictvím oslovení jednotlivých AD MD ve Zlínském kraji. Všem AD MD ve ZLK byl zaslán e-mail s žádostí a poskytnutí pohledu samotného zařízení na jeho historii, rozvoj v čase od vzniku do současnosti. Byly jim kladeny otázky, které směřovaly k získání informací důležitých pro zmapování historie AD MD ve ZLK, a to například: Jakých úspěchů dosáhlo Vaše zařízení, jaké nové služby postupně přibývaly, jak se měnilo poskytování sociální služby v průběhu stanoveného období, došlo k rekonstrukci objektu? Návratnost e-mailů byla třetinová, spolupráce byla navázána se dvěma AD MD, a to Zlínem a Uh. Brodem.

Na základě sběru informací a jejich uspořádání vznikl následující text, který se věnuje krátkému shrnutí rozvoje jednotlivých zařízení ve ZLK od nejstaršího až po prozatím nejmladší službu tohoto druhu ve ZLK.

#### 3.1.1 Charitní domov pro matky s dětmi v tísni ve Zlíně

Charitní domov pro matky s dětmi v tísni vznikl v červnu roku 1997. V roce 2004 byl pověřen výkonem sociálně právní ochrany dětí. V roce 2006 byly uskutečněny a dokončeny práce na rozšíření domova o dvě bytové jednotky, které finančně zaštitilo statutární město Zlín. Vybavení dvou bytových jednotek zůstalo již na bedrech Charity Zlín. V současné době tak najdeme v tomto zařízení 10 bytových jednotek.

Od založení Charitního domu pro matky s dětmi v tísni došlo ke změnám v poskytování sociální služby, které kopírovaly vývoj sociálních služeb v ČR obecně. Na počátku byly minimální

zkušenosti stejně jako v zařízeních po celé republice. Postupně docházelo k systematizaci, tvorbě domovních a provozních řádů a dokumentace. Zařízení spolupracovalo s různými

institucemi na celorepublikové úrovni za účelem sjednocení práce a získání zkušeností. Byly zavedeny resocializační programy. Postupně se měnilo i personální zajištění služby, především došlo k získání personálu s odborným vzděláním. Po přijetí zákona o sociálních službách byly dopracovány SKSS a doplňující metodiky, což přispělo k jasné koncepci sociální práce s uživatelem.

### **3.1.2 Nový domov Otrokovice**

Nový domov Otrokovice vznikl v roce 1999. Od svého vzniku se snaží každým rokem zkvalitňovat své služby prostřednictvím doškolování pracovníků, zpracovávání metodik a standardů kvality. V roce 2006 došlo k prohloubení práce s uživatelem služby zkvalitněním přístupu k individuálnímu plánování v rámci plnění standardů kvality sociálních služeb.

Zařízení spolupracuje s dalšími odborníky, veřejností školami, např. se střední pedagogickou a sociální školou ve Zlíně. V návaznosti na službu AD MD spolupracuje i s terénní službou pro rodiny s dětmi. Účastní se kolegia pracovníků služeb pro matky s dětmi v tísní v Olomoucké diecézi. Je zapojeno do projektu Magdala, který je zaměřen na pomoc obětem domácího násilí. Od roku 2007 se na organizování volnočasových aktivit pro matky s dětmi podílela dobrovolnice, která docházela do zařízení.

V roce 2008 byly uživatelkám zpřístupněny dva PC s internetem. Díky možnosti využívat PC byla zvýšena dostupnost informací, bylo jim umožněno vyhledávání nabídek volných pracovních míst, bydlení a v neposlední řadě jim byl umožněn zprostředkovaný kontakt s blízkými a rodinou prostřednictvím internetové komunikace.

V roce 2009 se podařilo vybudovat oplocení, čímž uživatelky získaly prostor pro hraní dětí a společné akce pořádané AD MD. Poprvé v tomto roce byla pořádána akce pálení čarodějnic, ve které by chtěli v NDO pokračovat.

### **3.1.3 Azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísní v Kroměříži**

Tato sociální služba vznikla v roce 1999. V roce 2009 se zapojila do projektu „Zůstaňme spolu“, který je financován z grantu Islandu, Lichněšejnska a Norska v rámci finančního mechanismu EHP a Norského finančního mechanismu prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti. Cílem tohoto grantu je podpořit rodiny ze slabších sociálně –

ekonomických vrstev a zamezit tak umístování dětí do ústavní péče. V AD MD se rozjela na základě tohoto projektu práce s uživateli v pěti modulech, a to praktická péče o domácnost, péče o děti, školní příprava, volnočasové aktivity a posledním modulem je rozvoj sociálně – psychologických dovedností u dětí (Azylový dům zahájil nový projekt, 2009).

Při příležitosti 10. výročí jejího působení uspořádali konferenci na téma „Nezavírejte oči před domácím násilím“, které se konalo pod záštitou města.

### **3.1.4 Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě**

Zařízení zahájilo činnost v roce 2000. Minulý rok oslavilo 10. výročí založení. Za poslední dva roky se výrazně zlepšilo vybavení pokojů pro uživatelky, byl pořízen nový nábytek, nové kuchyňské spotřebiče, pračky. Bylo vybudováno nové dětské hřiště. Uživatelkám byl zpřístupněn počítač s internetem.

Každoročně pořádá Den dětí pro současné i bývalé klientky, které se tohoto dne také rády účastní. Zařízení organizuje tábor pro děti našich uživatelek, jednodenní výlety pro děti a matky, byly k dispozici permanentky na plavání. To vše by nebylo možné bez podpory Krajského úřadu Zlín, města Uh.Brod a sponzorů.

### **3.1.5 Azylový dům pro matky s dětmi ve Valašském Meziříčí**

Rok 2005 byl v AD MD ve znamení projektu „domácí násilí – věc veřejná“. V rámci tohoto projektu byly realizovány přednášky na školách, výtvarná soutěž, výstavy výtvorů, informační kampaň pro veřejnost a konference s odborníky. Tento projekt byl realizován ve spolupráci s dalšími organizacemi, za než bychom zmínili například ROSU.

Časově náročné zpracování metodik dle standardů kvality sociálních služeb prošlo zařízení v roce 2006. Práce s konzultanty probíhala zejména v oblasti pracovního týmu, proběhlo však i zjišťování spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb u uživatelů.

V letech 2007 a 2008 procházelo zařízení rekonstrukcí, byly vyměněny okna a provedeno zateplení fasády. V roce 2008 všichni zaměstnanci také dokončili vzdělání potřební k výkonu sociálního pracovníka dle platného zákona.

### 3.1.6 Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně je organizací, která vznikla v roce 2002 a která sdružuje tři sociální služby, a to azylový dům, telefonickou krizovou pomoc, sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V průběhu let byla realizována spousta projektů v roce 2008 např. „život v bezpečí“, podpořený Nadací děti-kultura-sport, který byl využit na vybavení prostor AD MD a zakoupení PC s přípojkou na internet. Dalšími projekty jsou: „Všude dobře doma nejhůř“ věnující zvýšení informovanosti obyvatel Vsetínska o domácím násilím. Takto bychom mohli ve výčtu projektů pokračovat.

### 3.1.7 Petrklíč, o.p.s. – azylový dům pro ženy a matky s dětmi v Uherském Hradišti - Veskách

Záměr na vybudování AD MD předcházelo zrušení ZŠ, která neměla dostatek žáků. Zpočátku to bylo velmi negativně přijímáno blízkými obyvateli z důvodu obav, že se zde budou shromažďovat nepřizpůsobiví lidé a budou narušovat spořádaný život obce.

Po zahájení provozu v roce 2006 byl celý měsíc AD MD prázdný, po měsíci se teprve nastěhovala první uživatelka. V počátcích se velmi málo aktivně a především ne příliš odborně pracovalo s uživatelkami. Služba byla poskytována v základě na ubytování a poradenství ve formě rozhovorů s uživatelkami. Později se rozvíjela jak zájmová činnost a volnočasové aktivity, tak tvorba individuálních plánů, vykazování, vedení statistiky apod. V průběhu roku 2010 došlo také k rozsáhlé inovaci vybavení AD MD, bylo vymalováno a tak zútulněno prostředí pro matky a jejich děti, byly pořízeno nové vybavení do pokojů a zrekonstruována společná kuchyňka.

V současné době si myslíme, že jsme schopni poskytnout uživatelkám individuální odbornou podporu s důrazem na aktivizaci a nepřebírání kompetencí.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 ÚVOD DO EMPIRICKÉ ČÁSTI

Informovanost obyvatel o poskytování této sociální služby je často zkreslená, služba bývá zaměňována za sociální službu azylový dům pro osoby společensky nepřizpůsobené nebo dokonce za azylový dům pro uprchlíky. Informace, které služba poskytuje občanům přes internet nejsou všem dostupné a nereagují na otázky občanů. Dále také nebyl nalezen kompletní přehled o základních činnostech AD pro matky s dětmi, jeho fungování a sociální práci. Diplomová práce by tak mohla sloužit jako zdroj informací jak pro občany, tak pro potenciální žadatelky.

Často se jako sociální pracovnice zaměstnaná v azylovém domě pro matky s dětmi setkávám s desinformovaností občanů, nevědomostí, zkresleným názorem a předsudky. Zvolenou problematikou se zabývám od té doby, kdy jsem byla přijata do zařízení na pozici

sociálního pracovníka. Myslím si, že je velmi důležité informovat veřejnost, poukázat na to, že azylový dům pro matky s dětmi není poslední štací, ale naopak je odrazovým můstkem s jasným cílem a cestou, která respektuje individuální možnosti jedince. Měla jsem možnost účastnit se komunitního plánování sociálních služeb v Uherském Hradišti, kde se potvrdily moje závěry z rozhovorů s lidmi o této službě tím, že ve SWOT analýze pracovní skupiny „děti, mládež a rodiny s dětmi“ se objevila teze o nízké informovanosti o této službě a potřeba více se ve společnosti prezentovat, tedy otevřít službu, nechat občany nahlédnout do chodu AD MD. V minulém roce jsem vypracovala obsahový návrh na část webových stránek AD MD Petrklíč, o.p.s. s informacemi, které jsou zacíleny přímo na žadatelky o službu, což chápu jako první krok ke zkvalitnění podávaných informací.

Cílem praktické části diplomové práce je zjistit stav a potřebu informovanosti občanů Uherskohradištska o poskytování sociální služby azylový dům pro matky s dětmi. Zjistit jakým způsobem jsou informace distribuovány, jestli je zvolený způsob dostačující a jak jinak můžeme informace mezi veřejnost rozšířit, jakou formou, jaký druh informací apod. Na základě získaných dat bychom chtěli zvýšit informovanost o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi.

Pro získání některých informací o AD MD ve Zlínském kraji byla provedena analýza dostupných informačních zdrojů, ze kterých byl proveden přehled obecných informací se zaměřením na AD MD Petrklíč, o.p.s a následnými odlišnostmi v dalších zařízeních.

V popisu azylového domu pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s. se odráží i mé zkušenosti získané ve výkonu práce sociálního pracovníka.

V závěrečné fázi výzkumné práce je cílem navrhnout brožuru obsahově naplněnou informacemi sestávajícími se ze zjištěných informací z komparativní analýzy, výsledků výzkumu a získání vlastních zkušeností práce v AD MD.

#### 4.1 Popis výzkumného problému

Ve své diplomové práci si kladu za cíl zjistit jakým způsobem, jak kvalitně a srozumitelně jsou distribuovány informace o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi.

Dílejší otázky:

- Jaká je informovanost občanů v rovině obecných informací, informací o fungování AD MD a informovanost o možnostech získání zdrojů informací?
- Jaká forma zpracování informací nejvíce vyhovuje respondentům a které informace pokládají za důležité?
- Jaká jsou doporučení respondentů pro vypracování souboru informací podle zařazení do jejich cílové skupiny.

#### 4.2 Druh výzkumu

Pro získání potřebných dat ze zkoumané problematiky byl zvolen kvalitativní přístup. Kvalitativní výzkum mi umožní zaměřit se na potřebu informovanosti jednotlivých respondentů, tzn. na nejčastěji vyhledávané informace ohledně zmíněné sociální služby, na případnou absenci žádaných informací a následné zhodnocení dostatečnosti i nedostatečnosti poskytovaných informací nebo možnosti publikace a propagace činnosti zmíněné sociální služby. Tento druh výzkumu mi poskytne prostor pro rozvoj návrhů na zlepšení vycházejících od respondentů. Na základě kvalitativního výzkumu můžu reagovat na názory respondentů a vytvářet nové pojetí poskytování informací na základě identifikování výše uvedených faktorů.

Výběrem kvalitativního přístupu získání dat jsem sledovala záměr s respondenty otevřeně komunikovat na dané téma a nesvazovat je otázkami v dotazníku, byly mi tak lépe objasněny zákonitosti podávání informací. Správnost výběru se mi potvrdila na základě

pokusu, kdy jsem otázky položila respondentovi v podobě dotazníku. S dotazníku nevyplývaly vazby a vztahy mezi jednotlivými odpověďmi.

### 4.3 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek byl ustanoven prostým záměrným výběrem dle předem zvolených kritérií. Při výběru výzkumného vzorku jsme se zaměřili územně na oblast Uherskohradištska a rozdělili jsme respondenty do tří cílových skupin, a to:

a) Uživatelku azylového domu pro matky s dětmi

V případě dotazování uživatelky jsme mohli využít i její zkušenosti a role žadatelky, kterou zastávala před přijetím do AD MD.

b) Zaměstnance azylového domu pro matky s dětmi

c) Občan Uherskohradištska

Výše uvedené skupiny, do kterých jsme respondenty zařadili byly vybrány záměrně tak, abych pokryla všechny, kteří se s informacemi setkají a vzhledem k tomu, že se může jejich potřeba informovanosti lišit. Cílem je tak zajistit vypovídající hodnotu skutečného stavu kvality

informovanosti od všech skupin.

Ve výzkumném plánu byla zanesena možnost podpory dat v případě nedosažení jejich potřebné ho množství nebo kvality prostřednictvím dotazníku s otevřenými otázkami. Tato metoda byla použita v případě respondenta - uživatelky v doplnění prvního okruhu záznamového archu pro rozhovor a v případě občanů, kdy jsme podpořili rozhovor o další tři dotazníky od respondentů, kde kritériem výběru byl věk, abych zajistila potřeby jednotlivých generací. Dotazník se setává se shodných otázek jako záznamový arch k rozhovoru.

V celkovém součtu tedy výzkumný vzorek čítá 3 respondenty, se kterými byl proveden rozhovor a 4 respondenty, kteří byli požádáni o vyplnění dotazníku. Celkem tedy byla data získávána od 7 respondentů.



#### 4.4 Výzkumná technika

Ke sběru dat byla zvolena technika polostrukturovaného rozhovoru, která nám umožnila volnou modifikaci tehdy kdy respondent vypovídal obsáhleji. Mohli jsem tak navázat a rozhovor obohatit o další doplňující otázky či podněty ze strany samotného respondenta. Na základě rozhovoru nám bylo umožněno zachycení přirozené podoby slov, tak jak přicházela na mysl a nebyla tak svázána výběrem jednotlivých odpovědí ve výběru odpovědí v dotazníku, tak jak tuto výhodu uvádí Švaříček, Šeďová (2007). Jako podklad pro rozhovor a zároveň pomůckou pro vedení rozhovoru byl záznamový arch s otevřenými otázkami k rozhovoru.

Rozhovorem bylo zjišťováno v souladu se stanovenou výzkumnou otázkou jak kvalitně a srozumitelně jsou poskytovány informace o službě, a to v předem stanovených pracovních okruzích pro jednotlivé výše uvedené skupiny.

Pro rozhovor s uživatelkou byly zvoleny tyto okruhy:

- **Zdroje informací a jejich kvalita**
- **Obecné informace o službě**
- **Zvýšení informovanosti po nástupu do sociální služby**

Pro rozhovor s občanem Uherskohradištska byly zvoleny následující okruhy:

- **Sběr informací**
- **Obecné informace o službě**
- **Informace o poskytování sociální služby**

Pro rozhovor se zaměstnancem AD MD byly zvoleny následující okruhy:

- **Distribuce informací**
- **Informovanost o SSL**
- **Provozní informace**

Jeden okruh otázek byl společný pro všechny respondenty:

- **Možnosti zvýšení informovanosti o službě přijatelným způsobem**

### ➤ Triangulace

Validita dat bude zajištěna na základě položení stejných otázek třem cílovým skupinám, které přicházejí do styku s informacemi o azylovém domě pro matky s dětmi, tak aby byla podpořena platnost jejich výpovědí.

Pro další získání informací o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi bude využita technika komparativní analýzy obsahu dostupných informací o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi ve Zlínském kraji.

## 4.5 Způsob zpracování dat

Při zpracování dat jsme postupovali v jednotlivých na sebe navazujících krocích od získání dat až po vnesení odpovídajících závěrů.

### ➤ Transkripce dat

Před započítím rozhovoru byli všichni respondenti seznámeni s účelem provádění výzkumu

a zásadách zpracování dat, jako je anonymita, použití pouze ke zpracování výzkumné části diplomové práce apod. Po úvodním slovu následovalo samotné nahrávání rozhovoru dle předem připravených otevřených otázek. Data jsme nejprve jako přípravu pro transkripci fixovali na audiozáznam.

Dalším krokem ve zpracování získaných dat z rozhovoru bylo převedení z netextové podoby do textové podoby. Teprve v této fázi byla potřebná data v jejím širokém záběru připravena na další analýzu.

### ➤ Analýza dat

Jako vhodný postup pro analýzu získaných dat se po prostudování dostupné literatury od Švaříčka, Šed'ové (2007) o kvalitativním výzkumu stala metoda otevřeného kódování. Získaná data byla rozčleněna na jednotlivé fragmenty, kterým byly přiřazeny kódy. Většinou se jednalo o kódy "in vivo", tedy kódy odpovídající části vyjádřeném v textu, pro jejich vypovídající hodnotu. Pro zbývající části byly použity názvy z praxe v oblasti poskytování sociálních služeb. Kódy byly na základě využití metody kontrastů a srovnávání porovnány mezi jednotlivými respondenty reprezentujícími jednotlivé cílové skupiny příjemců a vysílatelů informací. Ty, které se překrývaly byly zredukovány, ty které byly ve své

podstatě specifické byly zachovány a tříděny dle zdroje získání. Pro rozčlenění a uspořádání zpracovaných kódů byla použita metoda vytváření trsů dle tématických celků.

➤ Vynesení odpovídajících závěrů

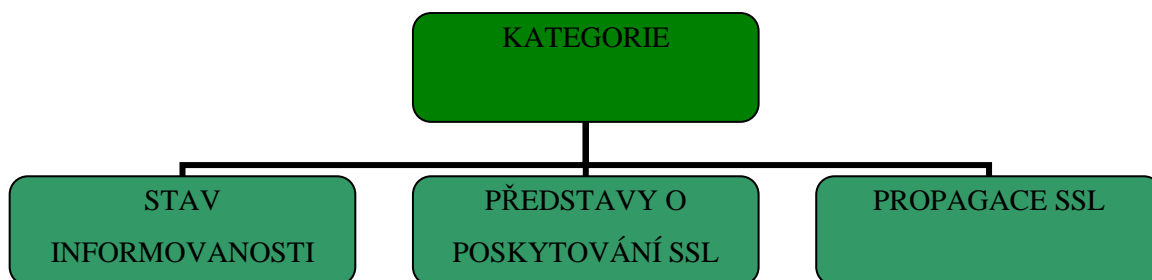
Takto připravený materiál analyzovaného textu zpracovaného do kódů členěných do vztahů znázorněných pomocí diagramů nám sloužil jako podklad pro výstup z výzkumu a vynesení odpovídajících závěrů v souladu s výzkumným problémem.

Z komparativní analýzy bude vytvořen přehled informací ve zvolených kategoriích a upozorňující na odlišnosti mezi jednotlivými zařízeními ve Zlínském kraji.

#### 4.6 Zpracování a interpretace kvalitativních dat z rozhovorů

Při zpracování získaných dat prostřednictvím rozhovoru a doplňujících dotazníků s otevřenými otázkami, následným vytvořením kódů, komparací dat a jejich tématického zařazení vyplynuly tři kategorie, kterými si současně odpovídáme na dílčí výzkumné otázky. Jedná se o současný stav informovanosti, propagaci služby, představy o zařízení. Jednotlivé kategorie byly dále členěny na podkategorie. Kódy byly tříděny nejprve dle respondentů a na základě překrytí nebo podobnosti zařazeny do kategorie dle tématu. Kódy, které zůstaly specificky přiřčené k jednotlivé vymezené skupině respondentů se objevují buď v samostatné podkategorii nebo je vždy u kódu uveden zdroj. Pro přehlednost jsme zvolili uspořádání jednotlivých kódů do diagramů a tabulky.

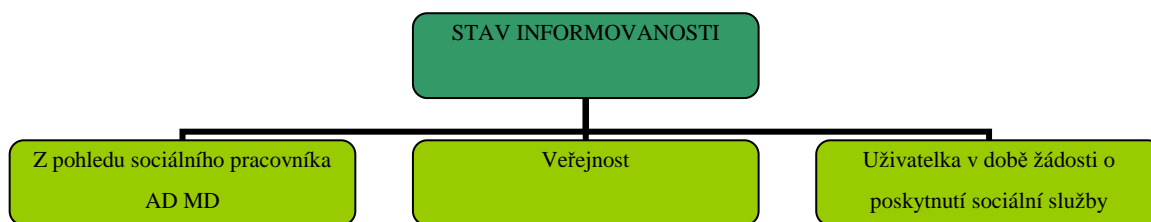
Obrázek 3: Rozdělení získaných dat do hlavních kategorií.



Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březen až duben 2011.

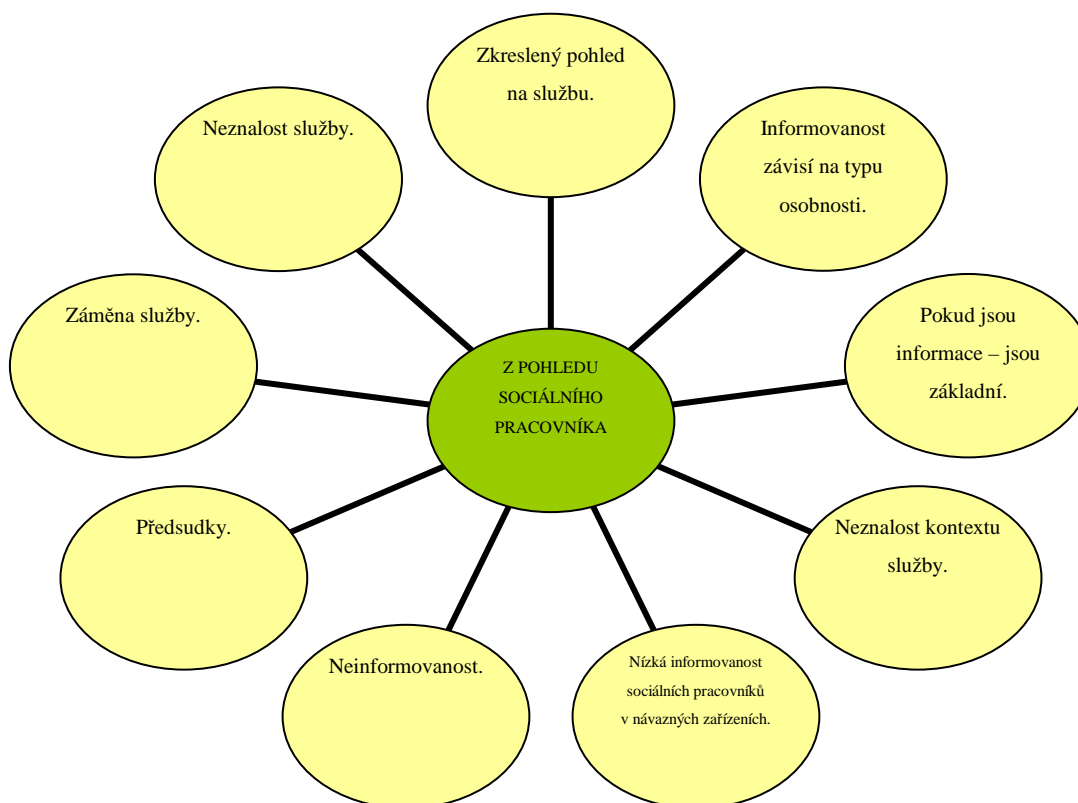
#### 4.6.1 Stav informovanosti o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi

Obrázek 4: Rozdělení získaných dat do hlavních kategorií.



Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

Obrázek 5: Seznam kódů v podkategorii pohled sociálního pracovníka.



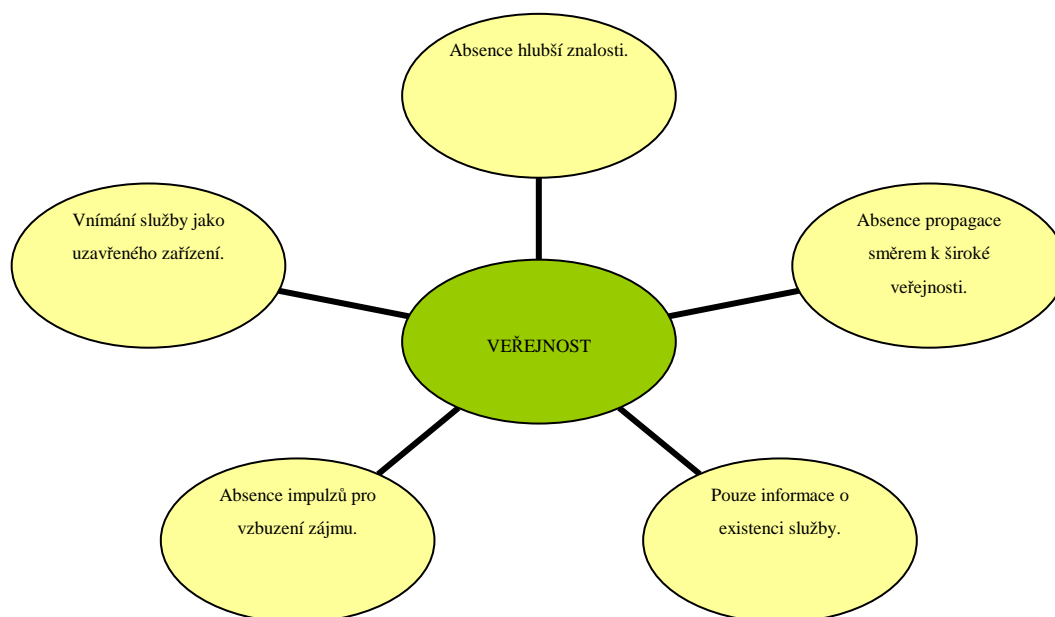
Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

#### Komentář k obr. 5:

Sociální pracovník v AD MD v podstatě nejvíce dochází do styku s informacemi o této službě. Je schopen díky svým poznatkům analyzovat stav informovanosti jak veřejnosti, odborníků v návazných službách (OSPOD, Občanská poradna, Oddělení v hmotné nouzi apod.), tak žadatelů o službu, a to díky každodennímu výkonu své práce ale i vedením rozhovorů s lidmi ze svého soukromého života.

Z výzkumu vyplývá, že informovanost o sociální službě z pohledu sociálního pracovníka vykonávajícího sociální práci v tomto druhu zařízení není příliš vysoká. Pokud už informace veřejnost má, často se jedná o základní informace, které nepodávají jasnou představu o poskytování sociální služby v celém jejím kontextu. Důsledkem této skutečnosti potom můžou být další zjištěná fakta, a to, že se stále objevují předsudky a zkreslený pohled.

Obrázek 6: Seznam kódů v podkategorii veřejnost.

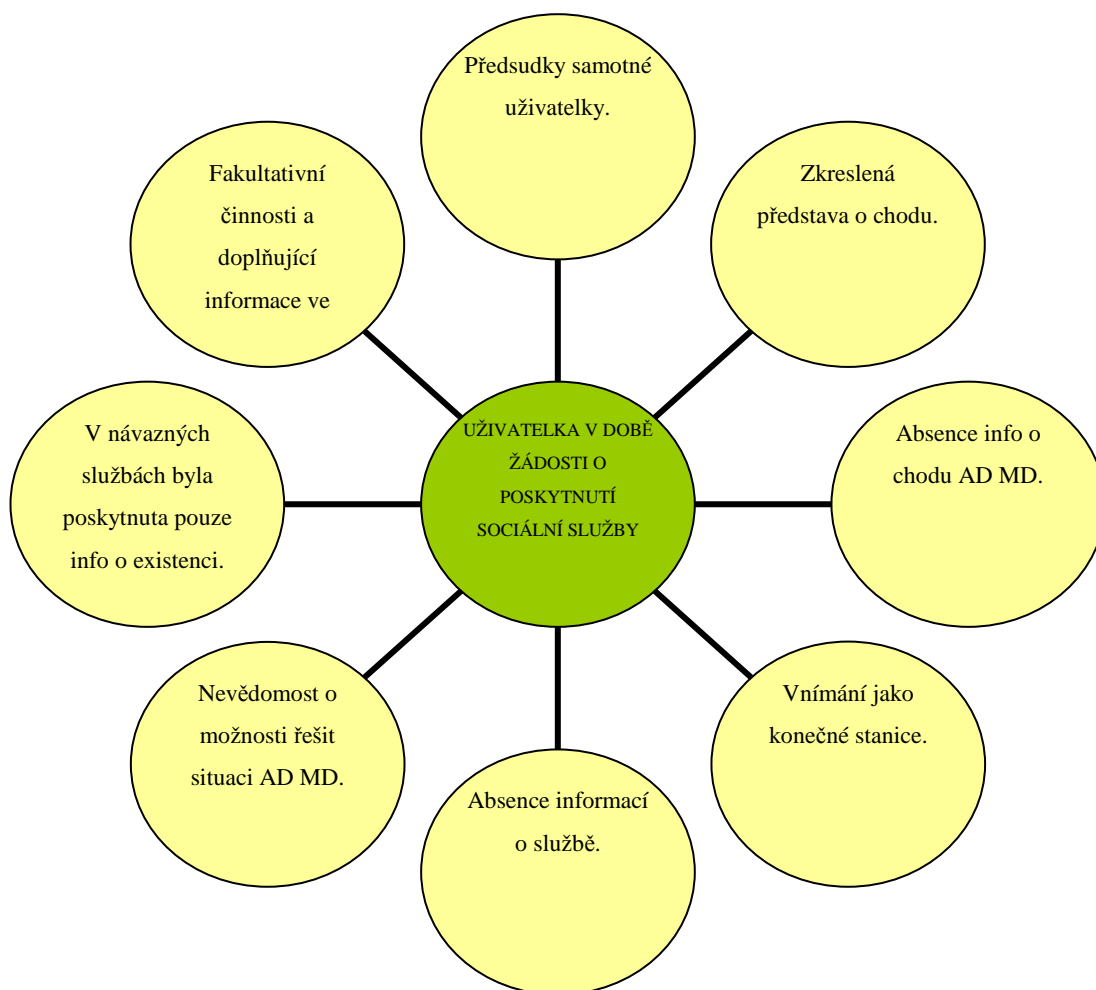


Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

#### **Komentář k obr. 6:**

Průzkumem ve veřejnosti bylo zjištěno, že informovanost o sociální službě azylový dům není vysoká, stejně tak jak to potvrzuje názor sociálního pracovníka. Většinou bychom mohli hovořit o informovanosti ve smyslu povědomí občanů o existenci služby. Bližší specifikace však často chybí. Podnětem pro praktický výstup této práce bylo zjištění, že je vnímáno nedostatečné informování směrem k veřejnosti, a to především ve smyslu přirozeného kontaktu nebo-li otevření pomyslných dveří lidem z široké veřejnosti.

Obrázek 7: Seznam kódů v podkategorii uživatelka v době podání žádosti o poskytování sociální služby.



Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březen až duben 2011.

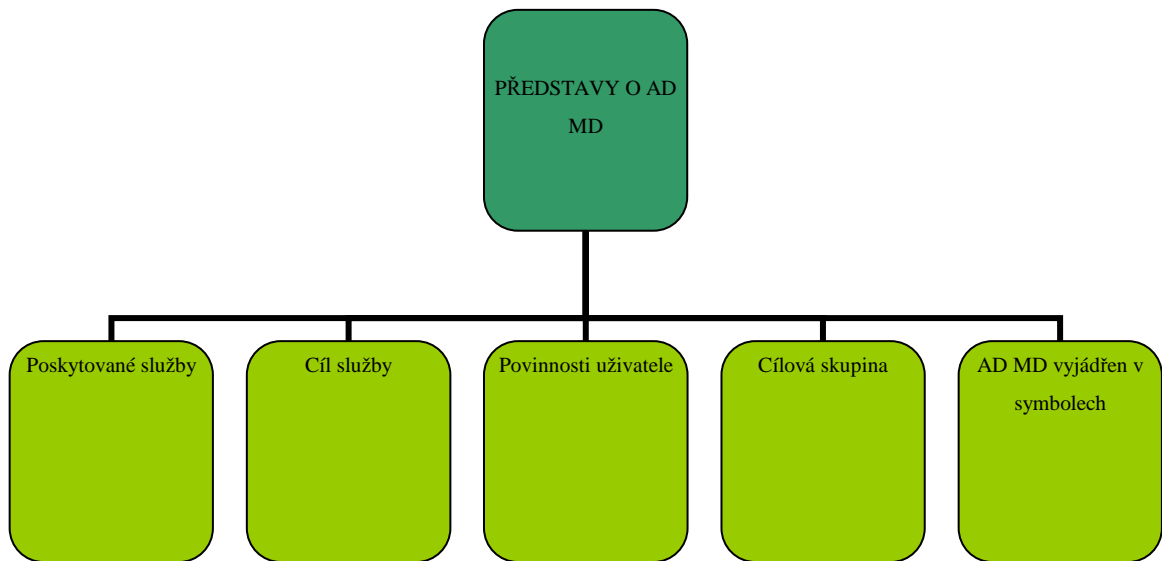
#### **Komentář k obr. 7:**

V rozhovoru s uživatelkou sociální služby azylový dům pro matky s dětmi byla shledána podobnost s výpovědí obou předešlých respondentů ve věci nízké informovanosti. Uživatelka sama před přijetím do AD MD měla vůči této službě předsudky pramenící s nedostatečných informací o službě, sama ji připodobnila ke krajnímu řešení, které ji stigmatizuje. Informace, které jí byly poskytnuty se týkali pouze možnosti řešení její sociálně nepříznivé situace prostřednictvím AD MD. V rozhovoru s pracovníkem oddělení v hmotné nouzi nebyla zmíněna ani možnost akutního příjmu.

Uživatelka však shledává hlubší informace a informace o chodu AD MD nepodstatné pro žadatelku v případě naléhavosti a akutnosti řešit situaci. Pro ni tedy informace podstatné nebyly z hlediska vhodné doby k poskytnutí avšak, neinformovanosti se dalo předejít včasným podáním popisu sociální služby již při prvním výskytu problému jako způsob preventivního působení.

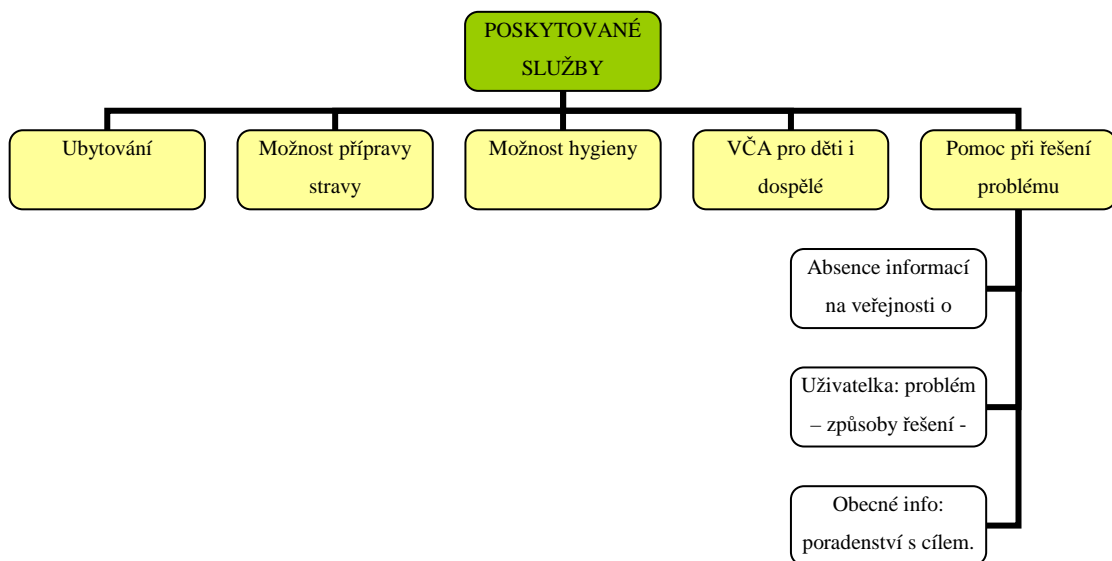
#### 4.6.2 Představy o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi

Obrázek 8: Vymezení podkategorií v kategorii představy o AD MD.



Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

Obrázek 9: Seznam kódů v podkategorii poskytované služby.

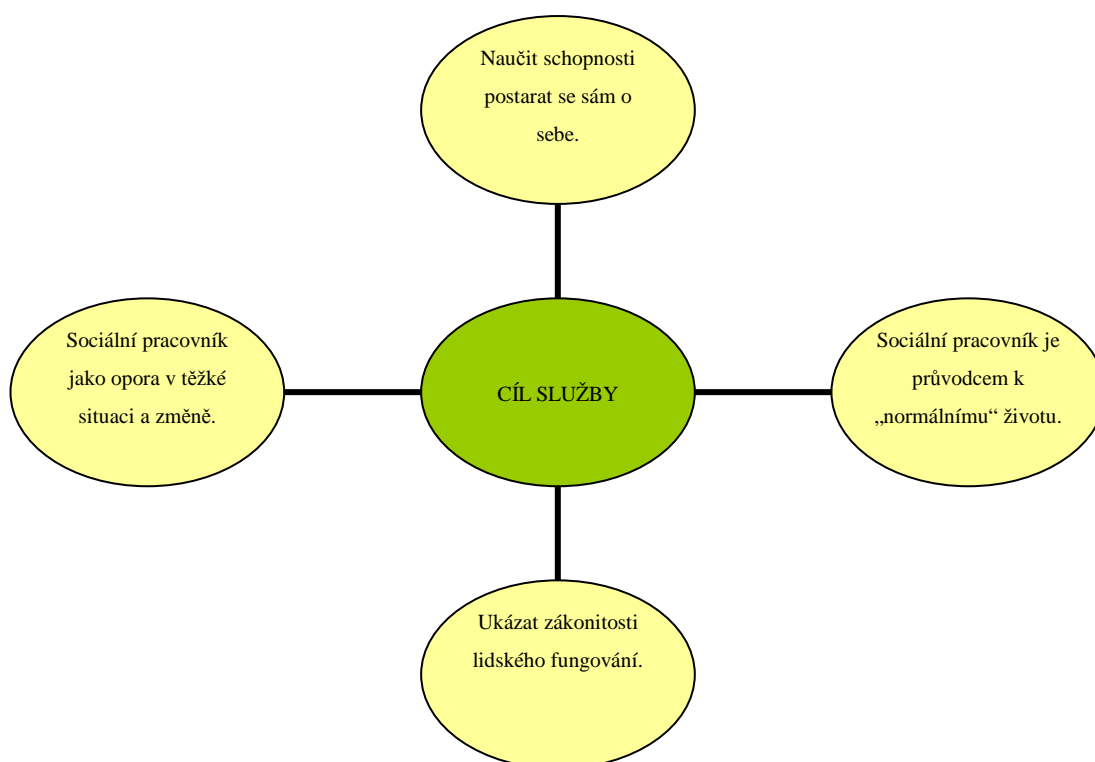


Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

**Komentář k obr. 9:**

U všech respondentů se vyskytovalo v odpovědích na poskytované služby především ty základní, které jsou stanovené zákonem, a to ubytování, umožnění přípravy stravy a umožnění hygieny. Další služby jako poradenství, VČA nebo samotná práce s uživatelem již moc rozebrána nebyla, jednalo se spíše o představu způsobu řešení situace. Tato shoda panovala dle mého názoru především proto, že více známe azylový dům pro lidi bez přístřeší a od toho dokážeme odvodit, co je jim poskytováno. Vidíme dům, ve kterém je ubytováno několik, žen, ale jaký je jejich režim, to není příliš objasňováno. Dovnitř AD MD prozatím nebylo nahlédnuto tak, aby se představy zkompletovaly a usadily do jasného rámce.

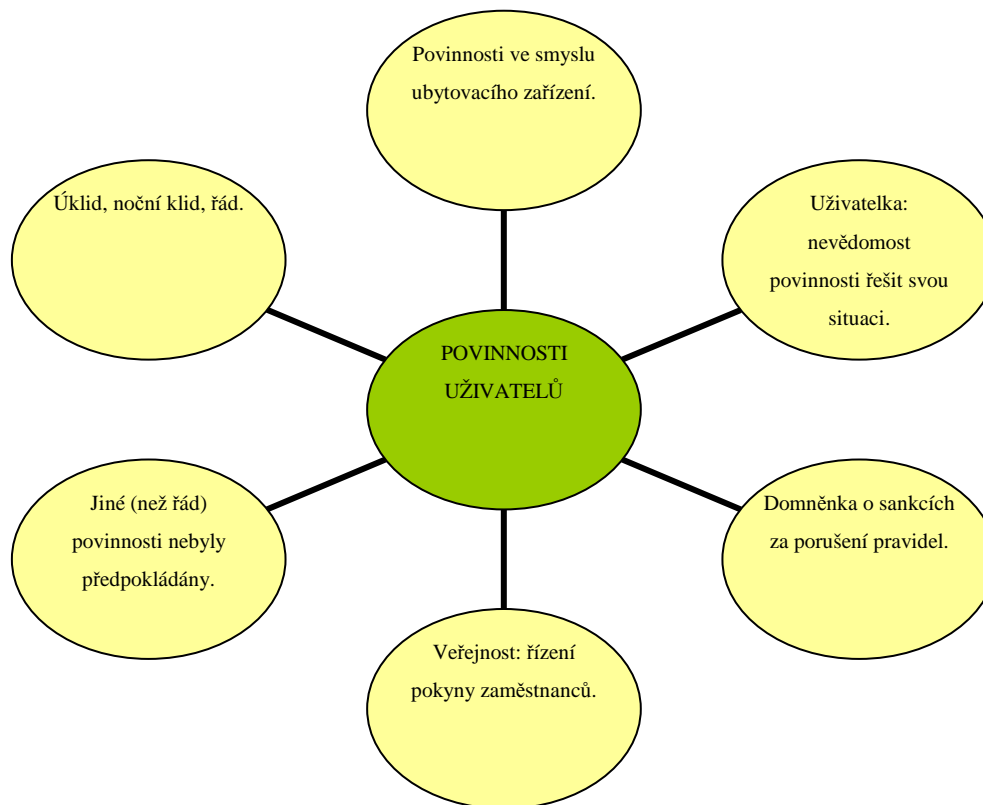
Obrázek 10: Seznam kódů v podkategorii cíl služby.



Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.



Obrázek 11: Seznam kódů v podkategorii povinnost uživatelů.

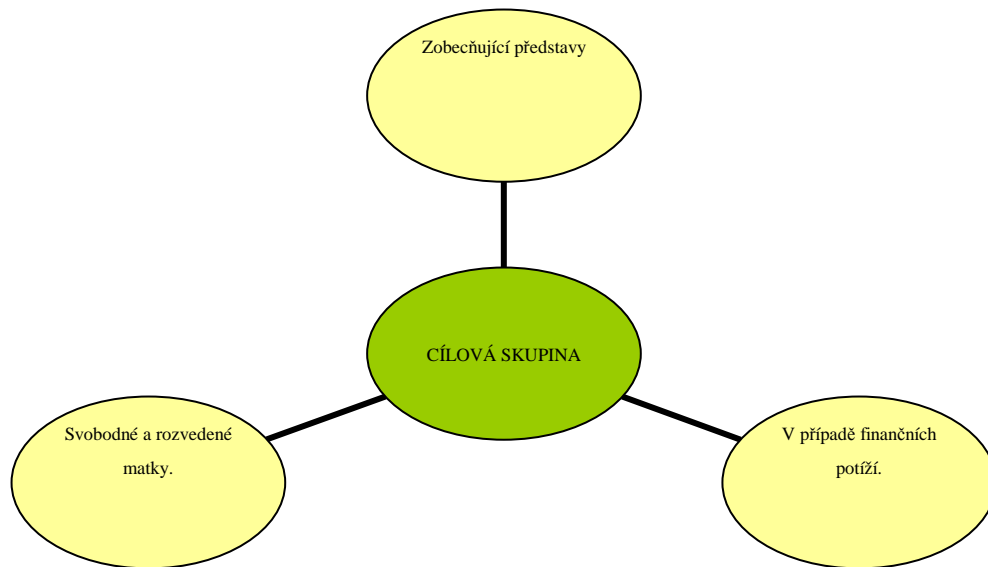


Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

#### **Komentář k obr. 11:**

Povinnosti uživatelů jsou vnímány opět spíše v porovnání s panelákovým způsobem života, ubytovnou. Všichni dotázaní respondenti shodně odpověděli, že se domnívají, že porušení vnitřních pravidel může vést k udělení sankcí, jasná představa o druhu sankce však objasněna nebyla. Ani veřejnost ani uživatelka nebyla seznámena s povinností aktivního řešení své sociálně nepříznivé situace prostřednictvím individuálního plánování s klíčovou sociální pracovníci ani povinností účasti na konaných schůzkách uživatelů.

Obrázek 12: Seznam kódů v podkategorii cílová skupina.

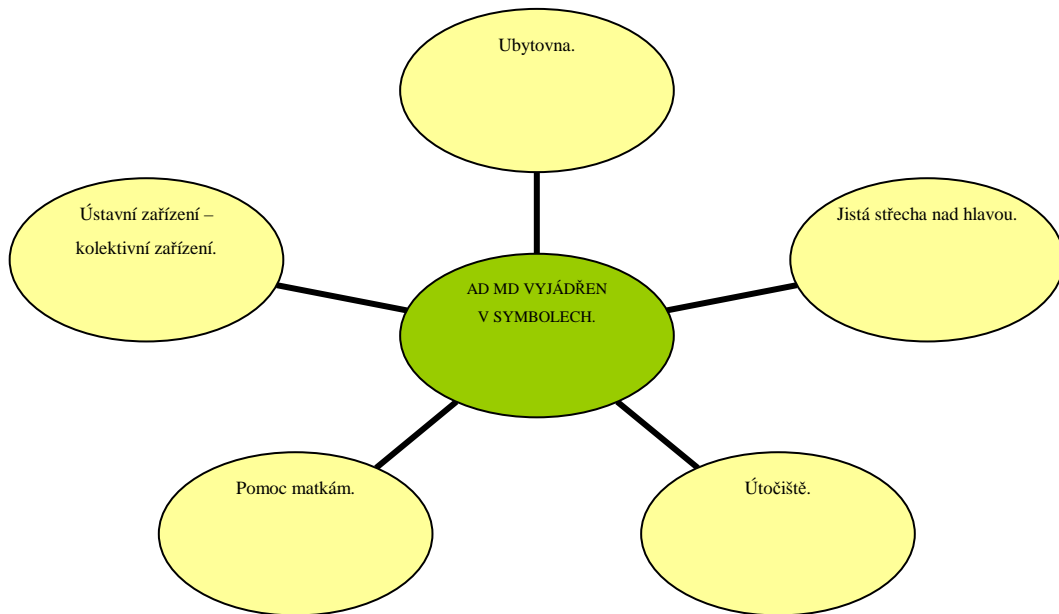


Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

**Komentář k obr. 12:**

Cílová skupina nebyla nikým objasněna zcela, nebyly ve výpovědích ani zahrnuty a specifikovány konkrétní skupiny osob, kterým je služba určena. Jedná se spíše o zobecňující popis cílové skupiny vyplývající zřejmě s názvu sociální služby AD MD. Cílová skupina tak byla popsána jako matky s dětmi, které jsou svobodné nebo rozvedené řešící nějakou nepříznivou situaci, např. finanční.

Obrázek 13: Seznam kódů v podkategorii AD MD vyjádřen v symbolech.



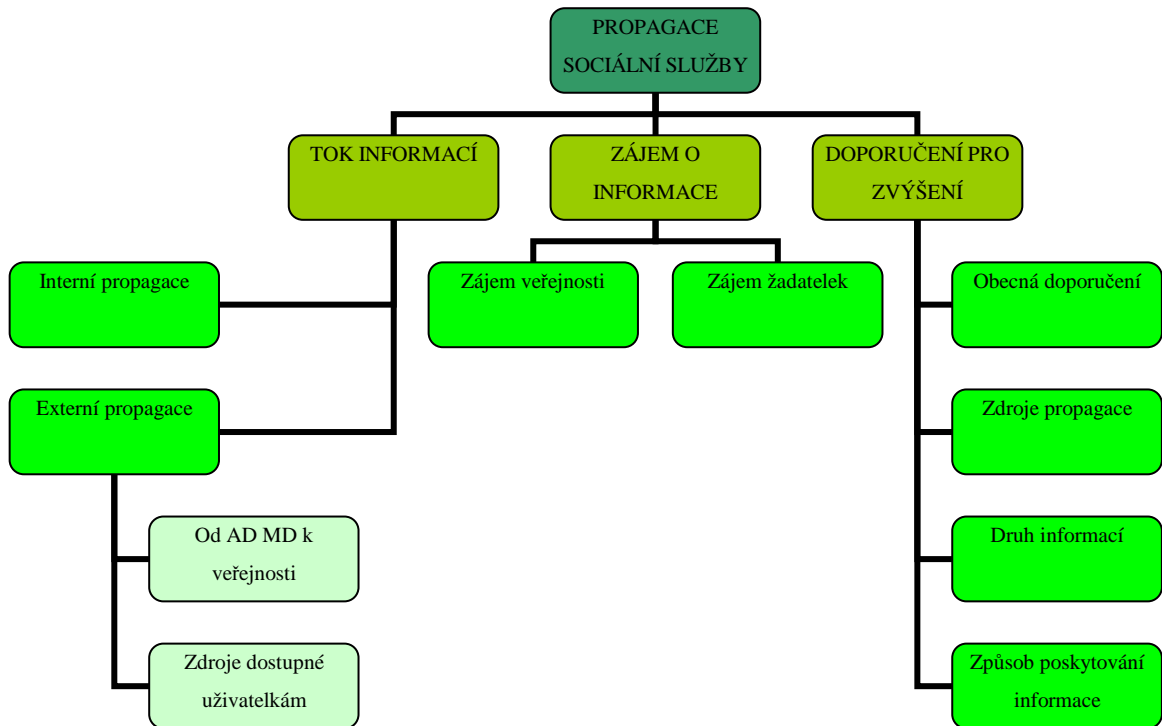
Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

**Komentář k obr. 13:**

Z rozhovorů byla vypíchnuta přirovnání AD MD k nějakému symbolu. Dle mého názoru přesně odráží informovanost veřejnosti. AD MD je tak vnímán jako ubytovací zařízení se svými zákonitostmi, tak jak to bylo již popsáno u výše uvedených kategoriích. Představa je vytvářena z toho co lidé vidí – dům a z toho co mají zažito ze zkušeností v kolektivních zařízeních. Pravidla, společné akce.

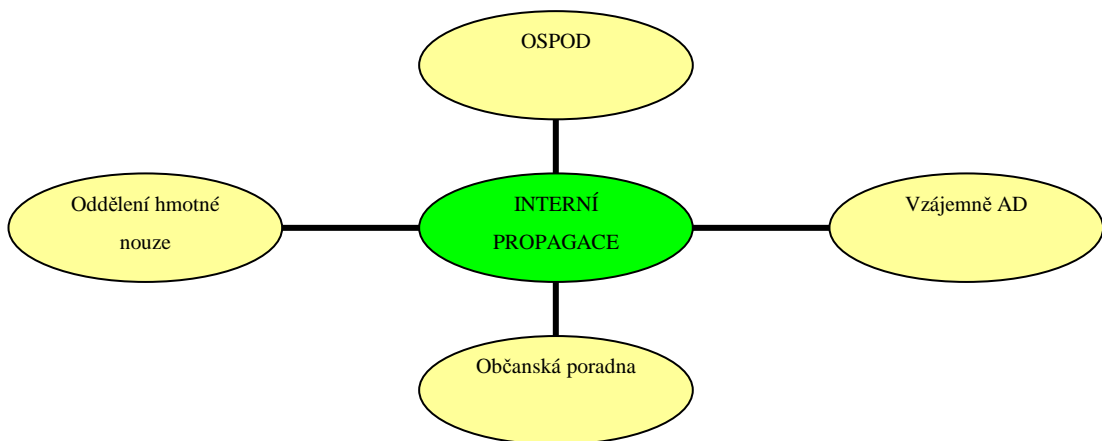
#### 4.6.3 Propagace sociální služby azylový dům pro matky s dětmi

Obrázek 14: Vymezení podkategorií v kategorii propagace služby



Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

Obrázek 15: Seznam kódů v podkategorii interní propagace



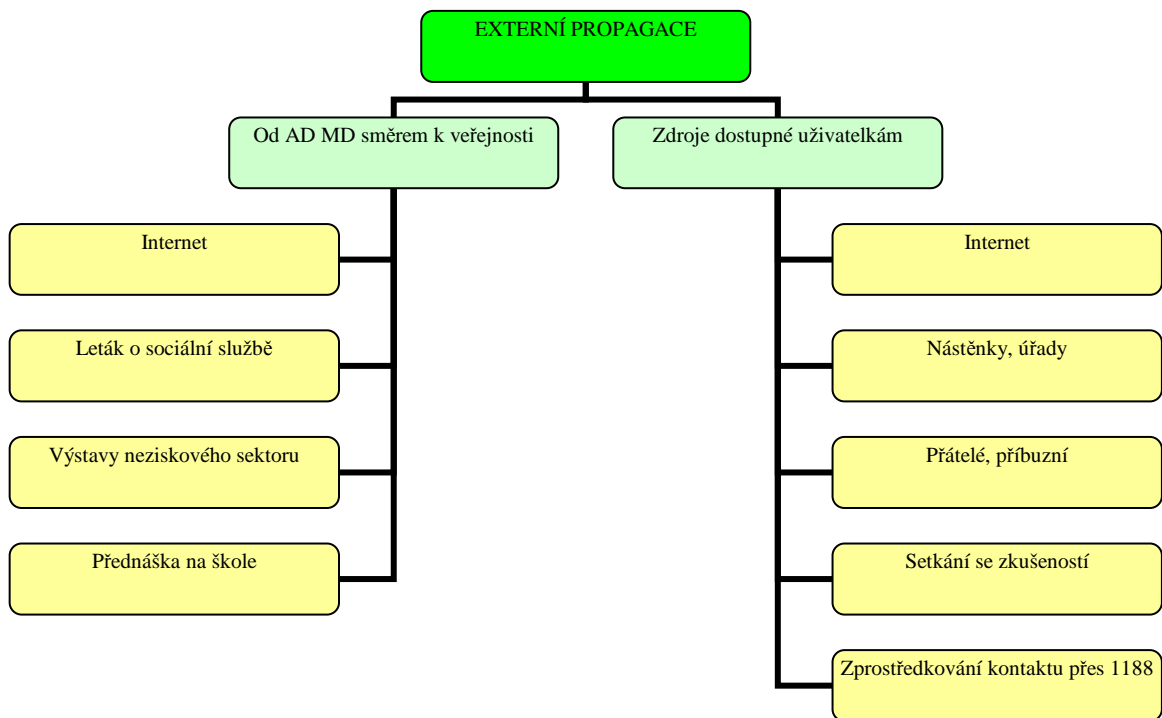
Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

#### Komentář k obr. 15:

Informace o sociální službě AD MD jsou zprostředkovávány prostřednictvím několika informačních kanálů. Jedním z nich je komunikace mezi AD MD navzájem a komunikace AD MD s návaznými organizacemi. Tento tok informací jsem pojmenovala jako interní

z toho důvodu, že informace proudí v uzavřeném okruhu skupiny lidí, mezi odborníky, potažmo mezi odborníky a zájemci o službu.

Obrázek 16: Seznam kódů v podkategorii externí propagace

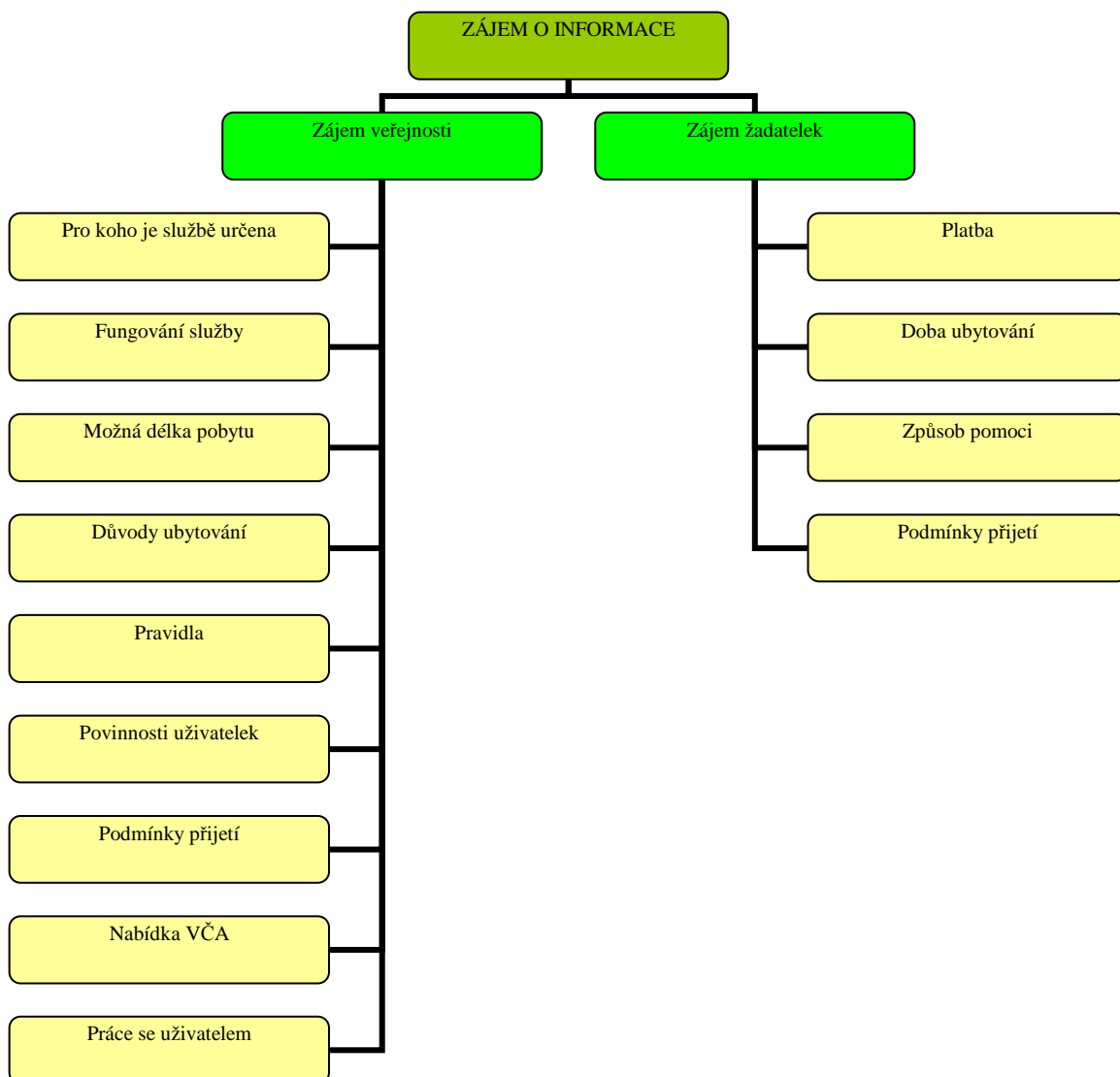


Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

#### **Komentář k obr. 16:**

Prostřednictvím rozhovoru byl sestaven seznam způsobů propagace, se kterým se respondenti setkali. Dalo by se říci a nedá se zobecnit, že jednotlivé kódy jsou svázány k podkategoriím.

Obrázek 17: Seznam kódů v podkategorii zájem o informace.



Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březem až duben 2011.

#### **Komentář k obr. 17:**

Zájem o informace je samozřejmě podmíněn tím, zda chceme jenom vědět o možnosti poskytování této služby a jejím fungování nebo, zda jsme v situaci, kdy se můžeme stát potencionálním uživatelem této služby. Veřejnost tak zejména zajímá a přeje si objasnit chod a specifika práce s uživatelem. Žadatelky se pak více zajímají o praktické informace potřebné k vyřízení žádosti o poskytování sociální služby, co pro ně bude znamenat umístění v AD MD, jak dlouho zde mohou být a jaké podmínky jsou při poskytování sociální služby AD MD nastaveny ze strany poskytovatele.

Tabulka 3: Seznam kódů v podkategorii doporučení pro zvýšení informovanosti

DOPORUČENÍ PRO ZVÝŠENÍ INFORMOVANOSTI	Obecná doporučení	Zdroje propagace	Druh informací	Způsob poskytování informací
	Poskytování informací dle toho komu je směřována.	Noviny.	Obecné info.	Reálný den v AD MD.
	Pořádání akcí pro veřejnost.	Měsíčník města.	Statistika.	Poutavá přednáška s příklady.
	Otevření dveří veřejnosti.	Brožura.	Průběh služby.	
	Usazení informací do kontextu služby.	Reklamní plakát.	Úspěšnost.	
	Informovat stručně, ale jasně.	Televize.	Podíl matek na financování.	
	Zvažovat dostupnost zdroje.	Dětský lékař.	Chod ADMD.	
	Informace k hlubšímu pochopení.	Farnosti.	Klady řešení problému AD MD.	
	Zvýšení informovanosti a upevnění v paměti prostřednictvím příběhu.	Návazné služby.		
		Webové stránky města.		
	Internet.			

Zdroj: Vlastní výzkum realizovaný březen až duben 2011.

### Komentář k tabulce 3:

Velmi podnětnou součástí výzkumu se stal tento okruh, který nám umožnil reagovat na potřeby žadatelů i veřejnosti na poskytování informací. Víme, že se musíme soustředit na vyšší frekvenci propagace naší služby, rozlišovat jakým způsobem budou informace

sdělovány. Byla sestavena opravdu podnětná struktura možností propagace včetně míst pro distribuci plánované brožury a například uvítání propagace prostřednictvím masových medií, zejména televize, a to jak v dokumentárních snímcích, tak například v „nekonečných seriálech“, kde by mohla být služba zviditelněna nenásilnou formou, pro široký okruh lidí. Prostřednictvím propagace v televizi by bylo možné poukázat na reálné fungování služby se všemi zákonitostmi.

#### **Shrnutí závěrů získaných dat z rozhovorů:**

Díky výzkumu jsme si potvrdili naši domněnku, že veřejnost včetně žadatelek nemá ucelené informace o poskytované sociální službě. Informace, které jsou podávány ať už prostřednictvím letáků a jiných zdrojů či zprostředkovaně jinou osobou nejsou dostatečné a někdy se především pro žadatelky stávají nesrozumitelné, pokud se jedná pouze o konstatování cílů, poslání, cílové skupiny ve smyslu zákona seskupením do odrážek. Informace, které jsou distribuovány by měly vypovídat o službě v celém jejím skutečném rámci, ročních statistikách, příběhu, chodu AD MD, práce s uživatelem apod.

Můžeme si také všimnout, že sociální služba je již dnes propagována mnohými způsoby, ale veřejnosti informace scházejí. Dle mého názoru k tomuto jevu dochází proto, že např. letáky nejsou dostupné na veřejných místech a chybí více pořádaných akcí pro veřejnost, prostřednictvím, kterých by si každý na základě zkušenosti mohl odnést vzpomínky a informace získané nenásilnou formou. Toto všechno by mohlo sledovat záměr vzbudit zájem občanů o informace a poté jim nabídnout informační brožuru, která by jim v případě jejich hlubšího zájmu posloužila k upřesnění nesrovnalostí.

### **4.7 Zpracování a interpretace dat z komparativní analýzy obsahu webových stránek**

Pro komparativní analýzu obsahu informací jsme zvolili webové stránky z důvodu jejich dostupnosti. V následující tabulce jsme uvedli výčet informací, které byly podrobeny srovnání. Následující kategorie byly zvoleny v souvislosti s provedeným výzkumem v oblasti zjišťování kvality poskytování informací těmito sociálními službami. V nabídce služeb jsme rozlišovali poskytnutí informací o nabídce základních služeb, tj. služeb, které jsou definovány zákonem a doplňkové služby mezi které patří fakultativní činnosti, poradenství nebo například pomoc s péčí o dítě a apod.



Tabulka 4: Komparace informací zveřejněných na webu AD MD

SROVNÁVANÉ INFORMACE		AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI VE ZLÍNSKÉM KRAJI						
		Zlín	Otrokovice	Kroměříž	Uh. Brod	Val. Meziříčí	Vsetín	Uh. Hradiště - Vésky
Kontaktní údaje		A	A	A	A	A	A	A
Poslání, cíle, cílová skupina		A	A	A	A	A	A	A
Zásady poskytování služby		A	N	A	A	N	N	N
Nabídka služeb	Základní	A	A	A	A	N	N	N
	Doplňující	N	A	A	N	A	N	A
Podmínky přijetí		A	A	A	N	N	N	A
Zmínka o domácím řádu		N	A	N	N	N	N	A

Zdroj: Vlastní zpracování získaných dat

Vzhledem k přehlednosti tabulky jsme v ní již neuváděli specifika poskytovaných informací, na která se podíváme v následujícím přehledu. V tabulce „A“ znamená, že informace jsou zveřejněny a „N“ znamená informace zveřejněny nejsou. Zdůrazněny budou především zajímavosti a odlišnosti vyskytující se při srovnávání webových stránek AD MD ve Zlínském kraji. Největší pozornost bude věnována azylovému domu pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s, a to vzhledem k propojení s praktickým výstupem této práce. Zpracování informací o této službě bude také navazovat na obecné informace z kapitoly druhé.

- **Petrklíč, o.p.s. – azylový dům pro ženy a matky s dětmi  
Uherské Hradiště - Vésky**

## **OBECNÉ INFORMACE**

- **Poslání**

Posláním obecně prospěšné společnosti Petrklíč je pomoci zvládnout nepříznivé období ženám a matkám s dětmi a usnadnit jim tak sociální začlenění.

- **Cíl**

Cílem je zlepšení nepříznivé situace uživatelky, popř. udržení její situace na stávající úrovni a zabránění jejímu zhoršování s účelem pomoci uživatelkám tak, aby byly schopny svou situaci řešit samostatně a staly se tak nezávislými na systému sociální pomoci, popřípadě, aby se jejich závislost minimalizovala

- **Cílová skupina**

Mezi skupinu osob, pro kterou je služba určena patří ženy a matky s dětmi v nepříznivé životní situaci. Jedná se zejména o:

- oběti všech forem domácího násilí
- osoby bez přístřeší nebo osoby žijící v bytových podmínkách ohrožujících zdraví a život
- matky s dětmi vyžadující bezodkladnou sociálně – právní ochranu dětí
- osoby, které nejsou schopny vlastními silami zvládnout náhlou životní situaci
- osoby žijící v nevyhovujícím rodinném prostředí
- uživatelka dětského domova, která dosáhla zletilosti a nemá možnost dalšího ubytování

- **Zásady poskytovaných služeb**

- anonymita, diskrétnost
- respektování individuality uživatele, jeho potřeb, názorů a přání
- svobodné rozhodování

- podpora samostatnosti a nezávislosti
- vzájemná tolerance a důvěra
- přizpůsobování poskytovaných služeb potřebám uživatelů – flexibilita
- individuální a rovný přístup k uživatelům
- bezpečné zázemí pro řešení obtížné životní situace, psychická podpora

- **Nabídka služeb**

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů poskytuje základní služby ve smyslu ubytování, podmínky pro zajištění stravy, pomoc při uplatňování svých práv, viz. výše v kapitole druhé. Ubytování je v tomto zařízení poskytováno v souladu se zákonem na dobu maximálně jednoho roku.

Mezi další nabízené služby patří:

- krátkodobý pobyt pro osoby v krizi na maximální dobu 14-ti dnů
- utajený pobyt
- bezplatné krizové poradenství a pomoc v sociálně – právních problémech
- individuální dlouhodobé poradenství
- poradenství a pomoc v péči o dítě
- poradenství a pomoc při vedení domácnosti a hospodaření
- zprostředkování kontaktů na další odborná pracoviště

Základní služby vycházející ze zákona a na ně navazující služby, které jsou spojeny s výkonem sociální práce jako takové jsou dále doplněny o nabídku volnočasových aktivit. Cílem těchto aktivit je posílit vztah matka – dítě, zprostředkování osvojení, rozvíjení nebo upevňování dovedností jako jsou práce na PC, vaření, rukodělné dovednosti, dále schopnost relaxovat a vhodně využívat volný čas. Patří mezi ně:

- výtvarné aktivity
- pohybové aktivity
- sociálně – psychologické aktivity

- počítačové aktivity pro děti i uživatky
- vaření a vedení domácnosti
- šicí a rukodělné aktivity
- a další aktivity dle zájmu uživatelék

Výše vyjmenované služby jsou v průběhu roku obohacovány dalšími programy, které vycházejí jak z tradice jednotlivých ročních období, svátků a zvyklostí, tak z možnosti spolupráce s dalšími institucemi, které pro AD MD vykonávají přednášky na témata spojené s řešením sociálně – nepříznivé situace, péče o dítě, apod. V neposlední řadě je náplň volného času matek naplňována prostřednictvím aktivizačních činností, které si pro ně připravují praktikanti v rámci výkonu odborné praxe.

- **Od podání žádosti po přijetí**

Žadatelka o službu může AD MD kontaktovat třemi způsoby:

- telefonicky
- zasláním webové žádosti
- osobně

Každý kontakt je veden v evidenci žadatelů o službu. Při osobní návštěvě zařízení je žadatelka seznámena s prostředím a vybavením AD MD, to znamená i s tím, jaké zařízení bude mít k dispozici a co je nutné si přinést s sebou, dále se základními informacemi – chodem zařízení, principu sociální práce a rozdělení kompetencí mezi uživatelkou a sociální pracovnící v řešení vzniklé sociálně nepříznivé situace, povinnostech, platbě za službu a jsou zodpovězeny otázky žadatelky.

Samotnému přijetí vždy předchází podání písemné žádosti o poskytování sociální služby.

O přijetí žadatelky rozhoduje ředitelka AD MD po posouzení situace a konzultaci s vedoucí a službou konající sociální pracovnící. K posuzování žádostí, které jsou vedeny v evidenci, dochází vždy při uvolnění bytové jednotky. Mezi kritéria pro posouzení žádosti patří:

- akutnost
- ochota řešit svou situaci, aktivita žadatelky

- doporučení OSPOD
- platební schopnost

Za předpokladu rozhodnutí o přijetí žadatelky z evidence žadatelek následuje tento postup. Žadatelka je kontaktována službou konající sociální pracovníci a je domluven termín, ve kterém se žadatelka nastěhuje do AD MD. Ve smluvený termín se dostaví žadatelka do AD MD. Tento den s ní sociální pracovníce sepíše záznam o přijetí, opětovně podá informace o zařízení a předá bytovou jednotku. V průběhu tohoto procesu se z žadatelky stává uživatelka. S ředitelkou popřípadě s vedoucí sociální pracovníci uživatelka uzavírá v tento den smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva o poskytování sociální služby je s uživatelkou uzavřena na dobu 14 dnů, v případě, že nepominou důvody jejího ubytování nebo nedojde k porušení domovního řádu je smlouva prodloužena na půl roku. Po půlroce uživatelka za předpokladů stejných jako v předchozím případě žádá o prodloužení smlouvy na dalšího půl roku a využívá tak maximální možné délky pobytu. V den přijetí uživatelka skládá k rukám poskytovatele také úhradu nájmu za 14 dní pobytu a vratnou kauci, která je jí vrácena při ukončení pobytu za předpokladu řádného předání bytové jednotky a nepoškozeného inventáře.

V prvních 14 dnech pobytu je uživatele přidělena klíčová sociální pracovníce, se kterou v průběhu pobytu ve spolupráci vytváří individuální plán. Prostřednictvím něho se snaží řešit sociálně-nepříznivou situaci.

- **Ukončení pobytu**

K ukončení pobytu dochází v případě:

- pominutí sociálně – nepříznivé situace, tzn. především nalezení vhodného bydlení
- uplynutí předem dohodnuté doby podle smlouvy o poskytování sociální služby
- hrubého porušení domovního řádu
- 3. písemného napomenutí za porušení domovního řádu

Jestliže dochází k ukončení pobytu ze strany uživatelky, ta má povinnost tuto skutečnost oznámit na předepsaném formuláři „oznámení o ukončení pobytu v AD MD“ nejpozději 5 dnů před samotným ukončením pobytu.

## INFORMACE POSYKTUJÍCÍ NÁHLED NA CHOD AZYLOVÉHO DOMU

- **Proces poskytování sociální služby mezi sociální pracovníci a uživatelkou**

Po přidělení klíčového sociálního pracovníka je uživatelce vysvětlena podstata, principy, význam a průběh zpracování individuálního plánování. Jsou jasně vymezeny kompetence jednotlivých účastníků. Každá ze sociálních pracovníků může k této technice použít další podpůrné techniky jako je pojmová mapa zobrazující současný stav uživatelky, žebříček současného stavu se záznamem obecných cílů a popisu vývoje situace se stanovením pozitivních a negativních vstupů externích a interních.

Individuální plán je zpracováván dvakrát do měsíce, nejméně však jedenkrát za měsíc, dle individuální situace uživatelky. Po stanovení jednotlivých cílů a kroků k jejich dosažení je uživatelce sociální pracovnice nápomocna k jejich dosažení v rámci intervencí. Mezi nejčastější intervenční oblasti patří hledání práce, bydlení, péče o dítě včetně školní docházky dítěte na plánování finanční rozvahy.

Sociální pracovnice v celém kontextu poskytování sociální služby vystupuje v roli průvodce a navazuje na aktivitu a rozhodnutí samotné uživatelky. Poskytuje a zprostředkovává informace tak, aby uživatelka na základě jasného informačního základu mohla provádět informovaná rozhodnutí. Sociální práce tedy nespočívá v tom, že sociální pracovnice rozhoduje nebo jedná za uživatelku ale napomáhá k tomu, aby uživatelka byla sama schopna rozhodovat o změnách a jednat ve svůj prospěch v rámci svých práv. V procesu řešení sociálně nepříznivé situace vstupuje sociální pracovník v roli průvodce, uživatel v roli aktivního tvůrce změn a další odborná pracoviště jako podpůrná síť.

- **Domovní řád**

Domovní řád upravuje pravidla chodu azylového domu jak ve smyslu provozním tak ve smyslu povinností a práv uživatelky sociální služby AD MD.

Zásadní informací v domovním řádě a zároveň povinností uživatelky a podmínkou jejího pobytu v AD MD je řádná všestranná péče o dítě. Dalšími povinnostmi uživatelky je aktivně se podílet na vytváření individuálních plánů a účast na schůzkách uživatelek.

Kouření v budově je zakázáno, jsou vyhrazena místa pro kouření. Uživatelka jevící známky požití alkoholu je podrobena dechové zkoušce. Pokud naměřená hodnota přesáhne 0,5 ‰ bude chování uživatelky považováno za hrubé porušení DŘ. V AD MD není možné

chovat jakákoliv domácí zvířata.

V případě opuštění AD MD je uživatelka povinna se vrátit do 22:00, zůstává-li mimo AD MD i přes noc nahlásí službě konající sociální pracovnic místo pobytu. V době pobytu matky mimo AD MD sociální pracovnice nezajišťují hlídání nezletilých dětí.

Uživatelka má právo přijímat návštěvy v předem stanovených návštěvních hodinách.

- **Úhrada nájmu a služeb v rámci ubytování**

Uživatelka hradí nájem za ubytování a praní podle stanovené sazby:

- samotná žena nebo žena těhotná ..... 100,-Kč/den
- dospělá osoba ..... 70,-Kč/den
- 1. dítě..... 40,-Kč/den
- každé další dítě..... 30,-Kč/den
- vyprání jedné pračky ..... 20,-Kč

Podílí se tak alespoň částečně na úhradě nákladů spojených s ubytováním. Hrazení nájmu má i hlubší podtext, a to upevnění návyku prioritně zabezpečit střechu nad hlavou a plánovat finanční rozpočet, ve kterém má místo i úhrada na nájem.

- **Prostředí, ve kterém je sociální služba AD MD poskytována**

Petrklíč, o.p.s. – azylový dům pro ženy a matky s dětmi se nachází v Uherském Hradišti – Věskách. Sociální služba je zde poskytována v budově bývalé školy. V budově se nachází 7 bytových jednotek, kancelář sociálních pracovnic a kancelář ředitelky, společné místnosti jako je prádelna, kočárkárna, společenská místnost – herna, kuchyňka a provozní prostory. Uživatelkám je na přilehlé zahradě k dispozici dětské hřiště, pergola, malá zahrádka a tábořiště.

- **Vybavení, které je k dispozici uživatelkám během pobytu**

Uživatelka má v průběhu pobytu k dispozici ve své bytové jednotce k osobnímu užívání lůžkoviny, žehličku, mikrovlnou troubu, malé žehlicí prkno, kuchyňské nádobí, potřeby k úklidu pokoje a základní vybavení pokoje – nábytek, postele, stoly a židle. Dále je možno vypůjčit u sociálních pracovnic sušák na prádlo, vysavač, ruční šlehač, sportovní náčiní apod.

V případě potřeby je ze skladových zásob poskytováno ošacení, není to však pravidlem. Uživatelkám není poskytována strava ani hygienické potřeby.

➤ **Charitní domov pro matky s dětmi v tísní ve Zlíně**

Charitní domov pro matky s dětmi v tísní v popisu cílové skupiny stále uvádí, že mezi osoby, pro které je služba určena patří i rodiny s dětmi, mezi které patří jak rodiče s dětmi tak muži, kterým bylo svěřeno dítě do vlastní péče. Tato informace však byla samotnými pracovníky vyvrácena zasláním e-mailu do AD MD Petrklíč, o.p.s., ve kterém zaměstnanci informovali o zrušení podpory této cílové skupiny. Do cílové skupiny naopak na rozdíl od jiných zařízení v kraji spadají i osamělé matky s fyzickým či smyslovým postižením, které potřebují pomoc při osvojení základní péče o dítě.

Žadatel je přijímán na základě osobního jednání v zařízení a současně s podepsáním žádosti o poskytování sociální služby.

➤ **Nový domov Otrokovice**

Veřejnosti je na webových stránkách zpřístupněn celý domovní řád, provozní řád a také smlouva o poskytnutí sociální služby. Toto zařízení také uvádí postup při podání stížnosti.

Informace jsou doplněny také o postup při schvalování žádosti o poskytnutí sociální služby.

Žadatelka je přijímána na základě rozhodnutí ředitelky NDO po podání písemné žádosti přímo v azylovém domě.

➤ **Azylové ubytování pro matky s dětmi a ženy v tísní Kroměříž**

V cílové skupině tohoto zařízení je vydefinována i kategorie zahrnující otce s dítětem ve vlastní péči a rodiny s dětmi. Toto zařízení má uveřejněno informaci o cílové skupině i v protipólu definování cílové skupiny, a to ustanovením skupin, pro které služba určena není.

V rozhodování o přijetí žadatelky o poskytování sociální služby hraje v tomto zařízení roli její trvalý pobyt. Upřednostňovány jsou ty z Kroměřížska a Zlínského kraje. Upřednostňovány jsou však vždy ty, které se staly oběťmi domácího násilí.



Azylový dům pro matky s dětmi a ženy v tísní je jedinečný také rozdělením služby na sociální ubytování a azylové ubytování. Sociální ubytování je určeno mimo jiné také pro osoby, které propadají sítím sociálních služeb jako jsou matky s dospělými dětmi nebo otcové s dětmi ve vlastní péči. Je mezistupněm mezi azylovým bydlením a bydlením v „normálních“ podmínkách. Kromě ubytování jsou uživatelům poskytovány i služby jako sociálně-právní poradenství a materiální pomoc.

➤ **Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod**

Základní informace na webu tohoto zařízení jsou mimo jiné doplněny o kasuistiky, které vypovídají jak o cílové skupině, práci s uživatelem, tak cílem, ke kterému směřuje činnost tohoto druhu zařízení. Jako jediné zařízení má k dispozici také odkaz na stažení letáku, ve kterém najdeme další informace.

➤ **Azylový dům pro matky s dětmi Valašské Meziříčí**

Azylový dům pro matky s dětmi ve Valašském Meziříčí uvádí na svých internetových stránkách nejméně informací, a to především ty základní vyplývající ze standardů.

Při procházení jejich stránek nás však zaujalo personální zajištění služby. Pracovní tým vede koordinační sociální pracovnice. Pracovní tým samotný se potom skládá z jedné sociální pracovnice a 6 sociálních asistentek.

➤ **Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Vsetín**

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi o.p.s. ve Vsetíně poskytuje pomoc prostřednictvím dvou služeb, a to sociálně-aktivizační službou pro rodiny s dětmi a samotným azylovým ubytováním.

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi ve Vsetíně má jako jediné zařízení ve Zlínském Kraji rozlišenou úhradu nájmu za pobyt v AD MD podle délky pobytu, která se postupně navyšuje. Platba za dítě je také ovlivněna tím, zda je ubytováno s matkou umístěno v rámci sociálně – právní ochrany dětí. Za úplatu poskytuje zařízení i mraženou stavu.

**Shrnutí závěrů z analýzy webových stránek:**

Komparativní analýzou webových stránek bylo zjištěno různorodé pojetí informovanosti veřejnosti prostřednictvím tohoto informačního kanálu. U internetu můžeme předpokládat zájem vyhledávání tohoto zdroje u veřejnosti, sociálních pracovníků v návazných službách ale také některých žadatelek, kterým je pak ale více určen leták. Na webových stránkách

jsou v podstatě k dispozici vždy základní informace o službě, které jsou vydefinovány zákonem, avšak další informace jsou poskytovány dle uvážení jednotlivých zařízení. Je zřejmé, že nemůžeme informace zobecnit na všechny azylové domy, neboť některé faktory a podmínky poskytování sociální služby se liší, což je viditelné z výše uvedeného textu.

#### 4.8 Shrnutí závěrů z výzkumu

Můžeme konstatovat, že pohled na sociální službu azylový dům pro matky s dětmi je v souladu s poskytovanými informacemi na webových stránkách. Většinou veřejnost chápe, co je to za službu, uvědomuje si, že je možnost řešit tíživou situaci prostřednictvím ubytování v tomto druhu zařízení. Chybí však širší pochopení služby, uchopení informací v celkovém kontextu poskytované služby, na AD MD je nahlíženo jako na uzavřenou službu. Lidem chybí přirozený kontakt se službou, který by mohl být zprostředkován díky pořádaným akcím nejen pro uživatelky, ale i širokou veřejnost, zapojení dětí do programů organizovaných v rámci činností AD MD nebo při uspořádání tradičních akcí spojených s dodržováním zvyklostí ročních tradic v tomto kraji.

Distribuce informací by měla reagovat na rozšíření informací na místa, kde může žadatelka nebo v podstatě kterákoliv žena přijít do styku s touto informací, dle mého názoru, by se letáky

a brožury měly distribuovat zejména do ordinací dětských lékařů, kam dochází každá žena s dítětem. V poskytování informací bychom se měli také zaměřit na proškolení sociálních pracovníků návazných služeb, tak aby byla jasně představena možnost ubytování v AD MD jako jedna z variant řešení sociálně-nepříznivé situace v celém kontextu služby, a to především za účelem informovaného rozhodnutí zájemce o službu. Můžeme tak předejít mnohým nedorozuměním o průběhu poskytování sociální služby a upozornit na nutnost aktivity při řešení nepříznivé situace žadatele, které nespočívá pouze v poskytnutí střechy nad hlavou. Pro zvýšení informovanosti se můžeme, jak vyplývá z výzkumu, zaměřit také na přednáškovou činnost a oslovit tak mladou generaci ale třeba i veřejnost jednotlivých obcí v rámci prezentací na jejich akcích. Z výzkumu také vyplynulo, že velmi dobrou možností zprostředkování informace je zkušenost vlastní nebo zkušenost zprostředkovaná. To znamená, že informace jsou předávány na základě prožití průběhu poskytované služby a zprostředkování tohoto zážitku dalším lidem. Při poskytování informací se také musíme zaměřit, dle závěrů z výzkumu, na rozlišení podávaných informací podle toho, komu jsou

informace určeny.

Závěry z výzkumu se staly podnětným základem pro vytvoření informační brožury o poskytování sociální služby azylový dům pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s. jak ve smyslu zjištění stavu informovanosti, představ o sociální službě, tak především v jasných doporučeních, jak veřejnost informovat, jakým způsobem, jaké informace poskytovat a jakou formou.

## 5 PRAKTICKÝ VÝSTUP

V systému sociálních služeb existuje mnoho členění a základního vymezení sociálních služeb v reakci na standardy kvality sociálních služeb. Najdeme literaturu věnovanou jednotlivým druhům sociálních služeb, kniha věnovaná sociální službě azylový dům pro matky s dětmi však na trhu není.

Diplomová práce koresponduje s potřebou poskytnout širší veřejnosti hlubší informace o své činnosti jako základ možného fundraisingu, zvýšení informovanosti žadatelů, ale i občanů Zlínského kraje. Diplomová práce, především její praktická část bude sloužit jako podklad pro návrh informační brožury o zmíněné sociální službě určené veřejnosti. Brožura bude současně obsahovat informační obrazové schéma se základními informacemi pro žadatelky. Brožura bude vydána ve spolupráci s Azylovým domem pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s.

Na základě závěrů z výzkumu je navržen obsah brožury, který bude členěn na informace základní, které by měly být paralelní pro všechny sociální služby tohoto druhu ve Zlínském kraji vymezených zákonem. Druhá část bude více objasňovat fungování sociální služby AD MD, to znamená, že bude upřesněno, za jakých podmínek je žadatelka přijata, co je jejími povinnostmi, jak probíhá práce s uživatelem za účelem řešení jeho sociálně-nepříznivé situace apod. Tato část by mohla být doplněna o příběh vypovídající o životě, který vedl k podání žádosti o sociální službu, průběh sociální služby a nalezení řešení. Tento příběh by bylo vhodné také doplnit alespoň jedním reálným dnem uživatelky, ve kterém by bylo poukázáno na její aktivity, povinnosti a prožívání všech starostí každého běžného občana, které jsou navýšeny o ztrátu střechy nad hlavou, změny zázemí a hledání nových kořenů. Třetí část bude věnována schématům vypovídající o službě, určené především žadatelkám, ale i veřejnosti, zejména té, která nerada čte, kde budou znázorněny základní principy poskytování sociální služby.

Součástí brožury by měl být i bohatý obrazový materiál podporující reálnou představu o místě a prostředí poskytování sociální služby.

Cílem praktického výstupu je zvýšit informovanost o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi. Účelem je vzbudit pozornost veřejnosti o sociální službu AD MD jako zařízení, které je tu pro širokou veřejnost, vždyť každý z nás se může ocitnout bez prostředků a pomoci, bez níž nezvládne vyřešit svou situaci, ať již to trvá měsíc či rok.

## ZÁVĚR

Sociální služba azylový dům pro matky s dětmi je v současné době vyhledávanou sociální službou, což souvisí i se stále přibývajícimi problémy v soužití, náročnosti řešení životních situací a nezvládnutí jedné z etap života každé ženy, která má děti, a to v důsledku špatného rodinného zázemí, nefunkčního finančního plánování či nezvládnutí péče o dítě. Vzhledem k tomu, že stejně tak jako žena, tak i muž může výše popsané situace v životě řešit pokládám za důležité informovat o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi potažmo pro rodiče s dětmi širokou veřejnost.

V teoretické části jsem se snažila objasnit zákonitosti a principy poskytování této služby v kontextu všech faktorů, které vstupují do jejího fungování. Záměrem bylo objasnit i historickou trajektorii této služby v České Republice. Tato úloha byla velmi nelehká, byla oslovena různá zařízení – Charity, asociace, sdružení azylových domů ČR. Dlouhou dobu byla tato snaha marná a přicházeli odpovědi s negativní odezvou o nevědomosti vypracování nějaké příručky o historii. Nakonec se však podařilo navázat spolupráci s Vašíkovou, ředitelkou prvního AD MD v ČR. Dle mého názoru je velmi důležité, aby AD MD spolupracovali a vyměňovali si zkušenosti, proto si velmi vážím této skutečnosti a navázaná spolupráce bude využita v dalších pracích týkající se této tematiky. V pochopení historického vývoje služby vidím jednu z cest pochopení místa této služby v současné společnosti.

Do historického kontextu lze dále ukotvit současné fungování sociální služby, o což jsem se snažila v praktické části. Velmi podnětnou částí diplomové práce je samotný výzkum, který se stal základnou pro vytvoření brožury. Za velmi důležitý faktor takové přípravy pokládám to, že se k dané problematice měly možnost vyjádřit různé skupiny lidí a tak práce není pouhou prací od stolu, která by nereagovala na potřeby veřejnosti. Výzkumem bylo zjištěno, že sice existuje spousta zdrojů, jejímž prostřednictvím jsou poskytovány informace o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi, ale nejsou příliš dostupné veřejnosti nebo pro určitou část společnosti nejsou srozumitelné. Z výzkumné práce vyplynula spousta doporučení jak o službě veřejnost informovat. Je teď jen na nás jak své poznatky převedeme na základě zjištěných dat do praxe.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- BRDEK, M. *Sociální politika v zemích EU a ČR*. Praha : Codex Bohemia, 1998. ISBN 80-85963-71-X.
- KAHOUN, V. a kol. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. Praha: TRITON, 2009. ISBN 978-80-7387-346-2.
- KAHOUN, V. a kol. *Vybrané kapitoly k sociální práci: Sociální práce II*. Praha: TRITON, 2007. ISBN 978-80-7387-064-5.
- Katalog sociálních služeb Zlínského kraje: Sociální služby pro rodiny a osoby ohrožené sociálním vyloučením*. Zlín: Zlínský kraj, 2009.
- KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Praha: TRITON, 2005. ISBN 80-7254-662-7.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. (eds.) *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, O. (a kol.) *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- PRŮŠA, L. (Ed.) *Obce, města, regiony a sociální služby*. Praha: SOCIOPRESS, 1997. ISBN 80-902260-1-9.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- VARGOVÁ, B., VAVROŇOVÁ, M., PROKOPOVÁ, Z. *Azylový dům není jen střecha nad hlavou*. Praha: ROSA, 2003.
- VAŽÍKOVÁ, L. *Historie Domova pro matky s dětmi: příloha č. 5 ke standardu č. 1 cíle a způsoby poskytování služeb*. Ostrava: Domov pro matky s dětmi, Budečská 3, Moravská Ostrava, 2008.

*Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce pro poskytovatele.*

Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

Elektronické zdroje:

*Azylový dům zahájil nový projekt.* [on-line]. 2009. [cit.23.4. 2011]. Dostupné z WWW:

<<http://www.kromeriz.charita.cz/Tiskove%20zpravy%20FrontPage.doc>>

BAXOVÁ, R. *Byt: historie.* [on-line]. [cit.5.4. 2011]. Dostupné z WWW:

<<http://www.proximasociale.cz/byt.php>>

RADIMSKÁ, R. *Rozvedené a svobodné matky v České Republice* [on-line]. Gender-rovné

příležitosti-výzkum: 2003, č. 1-2, s. 11-14. [cit. 23.3. 2011]. Dostupné z WWW:

<[http://www.genderonline.cz/download/Rocnik04\\_1-2\\_2003.pdf](http://www.genderonline.cz/download/Rocnik04_1-2_2003.pdf)>

*Sociální služby – poskytovatelé a dostupnost.* [on-line]. [cit.9.4. 2011]. Dostupné z WWW:

<<http://www.mpsv.cz/cs/9#sspd>>

Zákony:

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

AD MD	Azylový dům pro matky s dětmi
ČSÚ	Český statistický úřad
DŘ	Domovní řád
EHP	Evropský hospodářský prostor
EU	Evropská unie
IP	Individuální plánování
NDO	Nový domov Otrokovice
NNO	Nestátní neziskové organizace
SKSS	Standardy kvality sociálních služeb
SSL	Sociální služba
ZLK	Zlínský kraj



**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1: Systém sociálních služeb a jeho dělení podle činnosti, délky trvání a místa poskytování.....	18
Obrázek 2: Rozmístění a datum vzniku sociální služby azylový dům pro matky s dětmi ve Zlínském kraji .....	31
Obrázek 3: Rozdělení získaných dat do hlavních kategorií.....	43
Obrázek 4: Rozdělení získaných dat do hlavních kategorií.....	44
Obrázek 5: Seznam kódů v podkategorii pohled sociálního pracovníka.....	44
Obrázek 6: Seznam kódů v podkategorii veřejnost. ....	45
Obrázek 7: Seznam kódů v podkategorii uživatelka v době podání žádosti o poskytování sociální služby.....	46
Obrázek 8: Vymezení podkategorii v kategorii představy o AD MD.....	47
Obrázek 9: Seznam kódů v podkategorii poskytované služby.....	47
Obrázek 10: Seznam kódů v podkategorii cíl služby.....	48
Obrázek 11: Seznam kódů v podkategorii povinnost uživatelů. ....	49
Obrázek 12: Seznam kódů v podkategorii cílová skupina.....	50
Obrázek 13: Seznam kódů v podkategorii AD MD vyjádřen v symbolech.....	51
Obrázek 14: Vymezení podkategorii v kategorii propagace služby .....	52
Obrázek 15: Seznam kódů v podkategorii interní propagace .....	52
Obrázek 16: Seznam kódů v podkategorii externí propagace.....	53
Obrázek 17: Seznam kódů v podkategorii zájem o informace. ....	54

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1: Možnosti propagace sociální služby .....	24
Tabulka 2: Seznam azylových domů pro matky s dětmi ve Zlínském kraji .....	32
Tabulka 3: Seznam kódů v podkategorii doporučení pro zvýšení informovanosti.....	55
Tabulka 4: Komparace informací zveřejněných na webu AD MD.....	57

## **SEZNAM PŘÍLOH**

- PŘÍLOHA I            PODKLAD PRO ROZHOVORY**
- PŘÍLOHA II            PŘEPIS ROZHOVORU S UŽIVATELKOU SOCIÁLNÍ  
SLUŽBY AD MD**
- PŘÍLOHA III            PŘEPIS ROZHOVORU SE SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM  
AD MD**
- PŘÍLOHA IV            PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM Z VEŘEJNOSTI**

# PŘÍLOHA P I: PODKLAD PRO ROZHOVORY

## OTÁZKY PRO UŽIVATELKY:

### 1. Okruh: zdroje informací a jejich kvalita

- Prostřednictvím koho nebo čeho Vám byly poskytnuty informace o sociální službě azylový dům pro matky s dětmi?
- Byly pro Vás získané informace dostatečné?
- Byly pro Vás získané informace dostatečně srozumitelné?
- Jaké informace Vás zajímaly především (byly pro Vás osobně nejdůležitější)?
- Které informace Vám scházely?
- Který způsob zveřejňování informací je pro Vás nejlepší? Jaké má, podle Vašeho názoru, výhody?

### 2. Okruh: obecné informace o službě

- Jak jste si představovala, že probíhá pomoc, kterou nabízí sociální služba AD MD, než jste se stala uživatelkou služby?
- Věděla jste před nástupem, jaké služby poskytuje sociální služba AD MD? V případě že ne, jaká byla vaše představa o poskytování sociální služby AD MD?
- Bylo Vám z informací získaných před nástupem zřejmé, jaké povinnosti budete mít v průběhu poskytování sociální služby a jaká budete mít práva? Pokud ano, dokážete je vyjmenovat?
- V současné době jste uživatelkou AD MD, můžete mi tedy říci, jaké služby AD MD poskytuje?
- Uměla byste vyjmenovat pro koho je služba určena a co je jejím cílem?

### 3. Okruh: Zvýšení informovanosti po nástupu do sociální služby

- Zvýšila se Vaše informovanost o poskytování sociální služby AD MD po přijetí k pobytu do tohoto zařízení? Jak?
- Byla z informací podaných po přijetí do AD MD objasněna Vaše práva a povinnosti?
- Porozuměla jste, jakým způsobem bude probíhat poskytování pomoci a podpory při řešení vaší situace?
- Setkala jste se před přijetím do AD MD s vysvětlením toho, co je individuální plánování?
- Měla jste představu o tom, jaké volnočasové aktivity nabízí AD?

### 4. Okruh: Možnosti zvýšení informovanosti o službě přijatelným způsobem

Jakým způsobem by podle Vás bylo možné zvýšit míru informovanosti veřejnosti o poskytování sociální služby AD MD?

## OTÁZKY PRO VEŘEJNOST:

### 1. Okruh: sběr informací

- Znáte sociální službu AD MD?
- Setkal (a) jste se někdy s nějakou formou prezentace této služby nebo propagačním materiálem upozorňujícím na uvedenou sociální službu?
- Jaké informace se nacházely v propagačním materiálu upozorňujícím na tuto službu? Scházela Vám nějaká informace?
- Co by Vás zajímalo, co byste se chtěl (a) dovědět o této službě?

**2. Okruh: představy o SSL nebo obecné informace o službě**

- Co si představíte pod pojmem sociální služba azylový dům pro matky s dětmi?
- Víte co služba nabízí (jakým způsobem je poskytována) uživatelům?
- Uměl (a) byste vyjmenovat pro koho je služba určena a co je jejím cílem?

**3. Okruh: informace o poskytování SSL**

- Popište mi Vaši představu o tom, jak probíhá sociální práce s uživatelem této služby?
- Myslíte si, že má uživatelka nějaké povinnosti vůči AD, jestli ano, pokuste se je vyjmenovat?

**4. Okruh: Možnosti zvýšení informovanosti o službě přijatelným způsobem**

Jakým způsobem by podle Vás bylo možné zvýšit míru informovanosti veřejnosti o poskytování sociální služby AD MD?

**OTÁZKY PRO ZAMĚSTNANCE:**

**1. Okruh: distribuce informací**

- Účastní se Vaše zařízení výstav a veřejných prezentací sociálních služeb, neziskového sektoru? Jakých a jaké informace zde zveřejňujete?
- Jaký druh informací poskytujete veřejnosti?
- Uveďte způsoby propagace své služby, způsoby zveřejňování informací o Vaší službě apod.

**2. Okruh: informovanost o SSL**

- Jak byste zhodnotil (a) informovanost žadatelů o službu, zaměstnanců ostatních sociálních služeb a jak informovanost veřejnosti?
- Setkal (a) jste se někdy s desinformovaností veřejnosti? Tzn., že nebyl pochopen smysl a cíl služby nebo byla služba zaměněna za některou jinou apod.? Můžete uvést konkrétní příklady?
- Při propagaci Vaší služby či prezentacích rozlišujete nějakým způsobem, pro koho jsou informace určeny?

**3. Okruh: provozní informace**

- Seznamujete veřejnost s tím, jakým způsobem probíhá sociální práce v tomto typu zařízení?
- Informujete veřejnost o tom, jaký program nabízíte uživatelům sociální služby a jaké zázemí je jim pro pobyt poskytnuto?
- Považujete za důležité informovat o sociální službě nejen jako o službě v rámci zákona, ale také o jeho činnostech a každodenním provozu? Domníváte se, že by poskytnutí informací z provozu včetně činností přispělo k lepšímu pochopení cílů a poslání služby? Proč?

**4. Okruh: Možnosti zvýšení informovanosti o službě přijatelným způsobem**

Jakým způsobem by podle Vás bylo možné zvýšit míru informovanosti veřejnosti o poskytování sociální služby AD MD?

## PŘÍLOHA P II: UKÁZKA TRANSKRIPCE ROZHOVORU S UŽIVATELKOU

T: Z jakých zdrojů jste se dozvěděla o naší sociální službě než jste byla přijata do azylového domu.

R: Dozvěděla jsem se to od, od, jako, já nevím, z rodiny od mojí sestřenice od mého otce. A dozvěděla jsem se to jakože náhodou, protože jak jsem vlastně byla u těch prarodičů a už ta situace pro mě byla naprosto nevýhodná. Jsem si říkala proboha, jak to jako vyřeším. A ona mi teda potom řekla jako prosím tě vypadni z tama. A já říkám no jo, ale kam? Jo prostě já tady nemůžu sehnat práci, tady není jako ani byt. A ona, že já jsem jezdila za kamarádkou do horu do toho azylového domu. No a já si říkám, no že bych to tak, že bych to až tak, protože já jsem o tom jako nevěděla, protože člověk vidí třeba v televizi, tam jsou bezdomovci, tam se jsou najest, tam jdou přespat, ale třeba kam má jít ženská s dětma, to jako prostě mě nenapadlo a nikdy mě toto řešení nenapadlo. A možná kdybych to věděla, když jsem se rozváděla před osmi rokama tak, bych to vyřešila takhle a už jsem úplně někde jinde.

T: Ehm. A ona jezdila za kamarádkou do tohoto azylového domu?

R: Ne ona jezdila do Hodonína.

T: Aha, takže ona vám poskytla i nějaké informace o tom, jak to tady chodí a tak?

R: Nene, ona prostě jenom řekla, že ona tam je, že je tam v pohodě jo, prostě v klidu, že tam byli nějaké další ženské, že se s něma bavila, bars kde si aj vyšli a řekla že byla v pohodě prostě a pak si nějak sehnala byt nebo co.

T: Takže první informace byla teda tato a potom jste kontaktovala koho? Nebo jak jste se dovídala další informace?

R: No já jsem potom uvažovala, a potom jsem byla ve Veselí a tam byl ještě plakát, že něco od Charity, nějaká občanská poradna, jakože když potřebujete poradit třeba s bydlením, tak jsem tam prostě volala a paní mě řekla ať si prostě ty byty třeba sháním třeba různě na městě. Já říkám, že to já dělám, já mám zažádané i o byt v Kyjově a třeba ve spoustě těch měst to nejde protože tam nemáte trvalé bydliště, jo tady to taky nejde v Hradišti takhle. Kromě toho bytu pro příjmově vymezené osoby. A tak ona mě potom řekla, že kdyby to bylo moc neúnosné tak mám zkusit ten azylový dům, tak to jsem si říkala, no jo tak to už taky vím. Já jsem s ní mluvila třeba v pondělí a já jsem si uvědomila, že ta situace je neúnosná a tak jsem zavolala sem a na druhý den jsem tady byla.

T: Jo.

R: Takže to byla záležitost týdně, deseti dnů. Prostě, že se to takhle podařilo.

T: A ona vám podávala nějaké informace o chodu azylového domu?

R: Ne. Nic, já jsem sem prostě přišla, jakože, jako rostě pro mě to tam bylo takové, i ta psychická stránka mě a mé dcery, že mě bylo úplně jedno co tady bude. Já jsem věděla, že to nebude vyloženě, něco, já nevím, prostě věděla jsem, že tady budeme mět, kde spát, že to bude v klidu, v tu chvíli jsem neměla potřebu se sem jít podívat jestli se mi to tady líbí nebo nelíbí. Já bych byla ochotná i jít i do horoucích pekel než abych tam byla, protože to už byla druhá s tou rodinou a já už jsem neměla kam, už to bylo bezvýhodné, otec nebo tak, to už, to už byla konečná. Takže jsem to prostě takto vyřešila.

T: A paní vám nedávala ani žádný letáček? Nebo něco, že by vám chtěla aspoň něco říct?

R: Já jsem s ní mluvila po telefonu no a jak jsem položila telefon, tak jsem si našla telefonní číslo do azylového domu do Hodonína, tam mě řekli, že je obsazeno, ale můžu si, můžu přijet a podat si žádost. Tak říkám super. A potom mě říká, že no můžete zkusit ještě jiný azylový dům a no a že tady je ještě azylový dům a tak jsem to zkusila tady. No a tady jste mě vzali.

T: Ehm a čísla jste si vyhledávala sama nebo vám je dali oni?

R: Ne, já jsem si to našla, já jsem zavolala na nějaké to 1188 nebo tak něco ať mě to dají, tam mě to napsali a hotovo.

T: Ehm. Chtěla jsem se zeptat jestli pro vás získané informace byly dostatečné, ale vzhledem k tomu, že jste žádné nedostala.

R: Já jsem to v tu chvíli neřešila, pro byla ta priorita, pro mě to došlo už tak daleko, že jsem tam neměla už co řešit jo, já už jsem to tam snažila řešit a už to došlo do krajnosti. Jo a já jsem ještě byla za tím Spacierem na té, já jsem se ptala ještě na té hmotné nouzi a já jsem mu prostě říkala, že ta situace je neúnosná a v podstatě nechci dojet do toho, že my se tam pohádáme a já skončím s děckem na ulici, říkám a co dál, ale on mě neřekl, můžete jít i v noci do azylového domu, to já jsem nevěděla, prostě jako třeba, nebo můžete jít tam, on mě prostě dal nějakou informaci, dal mě telefonní číslo někde ve Velké, na nějaké byty, na nějakého chlapa kdesi z Brna, no a že mu mám poslat meil, ale už dál se, jsem mu říkala, no to je paráda, meil v Javorníku, to má tak starosta.

T: A když to vezmete tak nějak zpátky tak co by vás zajímalo o azylovém domě?

R: Tak jako samozřejmě některé informace mi scházeli, jako jak to tady chodí, jak to vypadá, ale tehdy mě to bylo jedno, já bych byla ochotná si tady i vylíčit. Akorát potom jsem měla takovou představu, že tady bude víc takových těch

kolektivních, že budem muset spolu obědvat nebo dělat spolu tak, měla jsem představu jako něco takového ústavního, jo, prostě.

R: A potom jsem mluvila s tou sestřenicí, a ona né prosím tě nikdo tam z tebe nebude dělat blbce. Jo ale vůbec jsem to neřešila i kdybych tady měla s vama jest a zpívat, tak bych stejně udělala.

T: Jo, jo rozumím.

T: Teď stále ještě zůstáváme v době než jste se nastěhovala do AD. Odkud byste čerpala informace?

R: No pravděpodobně bych se šla zeptat do Veselí na tu Charitu jako a jak to funguje, Teda pokud bych to teda jako byla v té situaci, že by to pro mě ještě nebylo tak neúnosné, tak bych tam asi zajela se zeptat, protože internet jsem neměla, neměla jsem přístup a jinak asi tak jako tímto způsobem. Nebo bych zajela za tou sestřenicí a zeptala bych se jí. Nebo bych zajela třeba do toho Hodonína, konkrétně do toho azylového domu co a jak, ale jako tak, člověk neví, jak by asi reagoval.

T: Ehm a měla jste nějakou nezodpovězenou otázku jako fakt něco co vás zajímalo a nevěděla jste to dokud jste sem nepřišla?

R: Ne. Dozvěděla jsem se všechno postupně.

T: Teď se přesuneme k obecným informacím o službě.

T: Jak jste si představovala, že probíhá pomoc uživatelům služby azylový dům pro matky s dětmi?

R: Jak jsem si to představovala?

T: Ehm.

R: No, já jsem si to představovala asi tak, že třeba přindu, jo, a řeknu jo tak my jsem sem přišli třeba ze dne na den, takže třeba potřebuju dceři sehnat školu jakože a teď v podstatě jsem si představovala, že mi řeknete jaké jsou tady ty školy a vy jste mi to řekli, takže jako asi tak. Akorát že ze začátku byl člověk takový docela, docela takový špatný z toho. Takže jsem si možná představovala, možná takový víc, ne že byste to za mě měli řešit, ale možná takový víc, nevím.

T: Víc se jakože do toho vložit, myslíte nebo.

R: Nebo teď když si to uvědomím, tak asi ani ne, spíš enom v ten moment, tenkrát, jsem asi něco.

T: Nebo víc jako podržet?

R: Možná.

T: Nebo zavolat tam?

R: Ani to né, nevím, teďky když to beu zpětně, tak si uvědomuju, že to bylo správně, protože za toho člověka nemůže nikdo nic řešit, nehledně na to, že tu zkušenost jsem měla, že za mě někdo něco řešil a nebylo to fakt dobré, takže asi to bylo spíš o tom, že člověk vlastně přišel mezi cizí lidi jo vlastně a neměl tady takový záchytný bod, protože pro to Hradiště je absolutně cizí oblast, jako vlastně město, jsem vůbec nevěděla, kde tady jít něco koupit, rohlík na tož tak školu.

T: Tak teď tomu vlastně rozumím tak, že jsme vám vlastně neposkytli takový ucelený obraz o tom, co tady v Hradišti vlastně je, tak abyste mohla sama působit na těch organizacích.

R: No já vám to řeknu úplně jednoduše. Kdybych došla třeba do té kanceláře a řekla bych, já potřebuju dát dceru do školy a vy byste řekli, jo dejte ju tam, tam ty děti dávají odsud jo super. Ale když to беру teď zpětně, tak to zas není dobrý, protože já jsem si ji teď vybrala sama jo a tak to bylo správně, možná to byl jen, takový psychické rozpolení v tu dobu, že jsem tu musela začít řešit. Ale v podstatě bych za měsíc mohla zjistit, že mi ta škola nevyhovuje a musela bych to řešit znova a eště bych byla naštvaná, že jsem si to rozhodnutí neudělala sama.

T: Věděla jste jaké služby poskytuje azylový dům pře nástupem do AD?

R: Ne nic jsem nevěděla, já jsem věděla, že tady člověk může bydlet, ale nevěděla jsem jak se to platí, jako prostě jakým způsobem, jako, jakým způsobem, jestli di to člověk musí řešit sám. Nebo jestli si sem přijdu a automaticky mi to ze sociálky zaplatí nebo ne, prostě nevěděla jsem ne.

T: Ani co se týče takových těch doprovodných akcí co tady máme.

R: Tak to vůbec, to už bylo v tu chvíli úplně mimo můj okruh zájmu, to vůbec.

T: Jasně a tu představu jakou jste měla o poskytování služby?

R: Jelikož to bylo tak, že jsem pondělí zavolala a na druhý den jsem jela, tak jsem si to ani moc nepředstavovala, já jsem řešila že potřebuju peníze, abych to tady mohla zaplatit, potřebovala jsem vyřešit dceru ve škole, potřebovala jsem se sbalit a nějak se sem dostat a jakmile jsem byla v tom javorníku tak mě bylo ohromě dobře, protože jsem věděla, že už to ze mě spadlo a já jsem si vůbec nepředstavovala, co tady bude nebo nebude, prostě. Ta babička sice začala, kdesi idete, kdo ví s kým tam budete a tak, ale tam jsem bydlela s rodinou a co, co mě to přineslo, jak se ke mně chovali. A jako mě

to bylo v té chvíli úplně jedno, jestli tady budu bydlet já nevím s kým, protože ta situace byla fakt hrozná jo, takže nemůže mi nikdo vykládat, že jsem si to ani nerozmyslela ani jsem si nepřemýšlela, ani jsem se nepodívala jak to tady vypadá jo, ta rodina, Já říkám, mě je to jedno. Mě je prostě jedno jestli si tady budu muset vyklíčit, prostě mě je to jedno, já chci jít pryč.

T: Ehm. Vzhledem k tomu, že jste měla před nástupem málo informací, tak se vás nebudu ptát na to, zda vám bylo jasné, jaké budete mít povinnosti, ale zeptám se zda po nástupu do AD vám bylo dostatečně srozumitelné jaké budou vaše povinnosti při pobytu v AD?

R: No tak jako rozuměla jsem tomu jo, ale třeba já jsem žila dvacet let na paneláku takže mě bylo jasné, že že člověk ,musí dodržovat jakési věci, nemůžete tady o půl noci hulákat , musíte po sobě uklízet, musíte uklízet na chodbě, takže mě to nepřišlo nic divného jo, že prostě tady musí člověk něco takového dodržovat. Akorát třeba takové to, že musíte nahlásit, kam jdete, kdy se vrátíte jo, ale prostě, já nevím, já jsem to (smích) v podstatě dělala i v té rodině a navíc mě ještě někdo kontroloval a vysvětloval proč a kde jsem byla, to tady je úplně super a myslím, že to ani nemusím řešit.

T: A co se týče individuálního plánování?

R: To mě nevadí.

T: Věděla jste, že je to vaše povinnost?

R: Ne nevěděla jsem, že je to moje povinnost, ale potom mě p. XY řkala, že je moje klíčová pracovnice, tak jsem řkala dobře tak á to s váma sepišu, já tak stejně funguju, já vám to sepišu, mě to nedělá problém.

T: A teď chápete, že je to vaše povinnost?

R: Ano, jo, ale já to neberu, že by to pro mě byl nějaký jako strašný problém, já se vždycky zajdu zeptat, co potřebujete, potřebujete to teď, nevím přesně jak často to mám psát, tak chcete vyhodnocení, tak jí to vypíšu a snažím se zas z toho něco dělat a nijak mě to neobtěžuje, neomezuje, protože já tyto věci řeším normálně, běžně.

T: Akorát tady se to sepisuje a má to nějakou podobu.

R: Ano.

T: Můžete teď v současné době říct, jaké služby poskytujeme?

R: No tak je to ubytování, vlastně, teď je tady, že si tady člověk může navařit, že je mu umožněno já nevím příprava stravy, může se tady člověk umyt, jako hygiena, pak je tady řekněme takové to vyžití pro děti, pro dospělé, pak je tady práce na tom individuálním plánu protože někdo tomu třeba nerozumí neví co má dělat, prostě a pak bych řekla, že třeba i ta pomoc v tom vyhledávání, třeba té školy a takové.

T: Ehm, super, děkuji.

T: Uměla byste vyjmenovat, pro koho je služba určená?

R: Jako služba jako tady?

R: Tak jsou to vlastně matky, které jsou , které se ocitly v nějaké takové situaci rozvod nebo vám seberou byt nebo nějaké finanční situace, ale tady jsou to konkrétně samy matky s dětmi.

T: Ehm, ano.

T: Tak volně přejdeme k otázkám, kterými se ptám na zvýšení informovanosti po nástupu do služby.

T: Zvýšila se vaše informovanost po nástupu do azylového domu?

R: Ano

T: Byla u informací podaných po nástupu objasněna vaše práva a povinnosti?

R: Ano

T: Rozuměla jste všemu co bude provázet řešení vaší situace, jak bude probíhat pomoc ze strany zaměstnanců?

R: Jo rozuměla jsem tomu.

T: Jo a bylo to pro vás srozumitelné, že jste věděla, že můžete dojít do té kanceláře, že když budete mít nějaký problém, že se na nás můžete obrátit.

R: Bylo mi to srozumitelné akorát, že ze začátku mi to přišlo takové třeba hloupé řeknu nebo já nevím, jsem si řkala, nějak se v tom poplácám a stejně zjistím, že ani nepotřebuju to řešení, ale že si potřebuju jenom povykládat jo vlastně a to řešení už potom vyřeší.

T: Jo, jo to je důležité.

T: Eee, setkala jste se před přijetím do azylového domu s vysvětlením co je to individuální plánování?

R: Jako před tím?



T: Ehm.

R: Ne, nee.

T: Měla jste představu o tom, že jsou tady nějaké volnočasové aktivity?

R: Nee.

T: Jakým způsobem by bylo možné, podle vašeho názoru, zvýšit informovanost o této sociální službě? Jak si vy myslíte, že by bylo dobré abychom poskytovali informace ostatním? Tak aby neměli předsudky, aby si to nepletli s jinou službou, aby nebrali toto zařízení jako poslední štaci, ale něco co vám může pomoci aby jste žili běžným způsobem.

R: No jasně jako, já nad tím přemýšlím, protože člověk když se o tom dozvěděl tak, že ty předsudky jsem měla, protože jsem si říkala jo to už je konec, prostě.

T: Vy sama jste je měla?

R: Ano, jakože, ale pořád mě to přišlo jako řešení. Ale teď přemýšlím o tom, jak jakože, jak to prostě zviditelnit. Mě napadá jenom takové ty klasické, otevřete noviny jo, a tam je nevím, reklama na něco ale nemyslím jako reklamu, ale takové to seznámení v médiích, třeba i když otevřete zlaté stránky tak je tam deset stránek o městě nebo o čem, že prostě tam je klempíř. Ale není tam stránka, že ve Věskách se nachází azylový dům, kde může třeba tohle. Apka třeba je to možný, že třeba v té televizi se o tom nemluví, neřeší se to tam . tam se pořád řeší a máte všelijaký ty pořady já nevím sama doma a pořád tam řeší, v čem mají práť a jo a co mají dávat děckám jest ale když je taková situace tak to nikdo neví nebo já nevím, já jsem to nevěděla. A myslím si, že ten okruh mých lidí, kde jsem se a taky třeba sestra mi řekla, že to je řešení krajní, extrémní, že až takové. Co je na tom špatného že?

T: Myslíte si, že kdybychom poskytli ty informace z toho provozu, že se tady pracuje na to, že vy samy se snažíte pracovat na tom, aby jste se někam dostaly, že by to změnilo ten názor.

R: Určitě, nebylo by to tak, že jsem tady končila, tak padla, že by to mělo být jako možnost, uvedeno jako možnost se někam dostat, já jsem to tak brala.

T: Myslíte uvedeno s nějakým cílem?

R: Ano, aby to nebylo pojdte do azylového domu a už tak budete do smrti, mět takovou nálepku a nic se nebude řešit, že fakt jako by to mělo být prezentováno tak, že by tam mělo být napsáno třeba, že se pomáhá něco hledat. Protože když si to tak vezmete, já nevím, jak se funguje azylový dům třeba když je nějaký bezdomovec a někde jde, ale tam už možná záleží na něm, jestli s nimi chce dělat nebo ne, mě spíš přišlo, že tam je to vyloženě přespát a najíst se. A já jsem si to asi v podstatě taky tak představovala, že tady přespím, budu si moct uvařit ale co dál třeba už jsem mě nenapadlo.

T: A myslíte si, že kdybychom udělali takovou brožuru, kde by nebyly jenom takové ty základní informace, kolik služba stojí, co je jejím cílem, pro koho je určena, takové ty informace, co jsou na internetu, že by se to trochu rozvedlo, že by to mohlo pomoci k většímu pochopení?

R: Určitě, já si myslím, že jo, já si myslím, že jo, že by to ta ženská minimálně, že když vidí azylový dům, takhle se platí dobře tohleto, když by třeba dostala brožuru, kde by bylo napsané dobře pomáháme ženám a můžete si tady tohle dělat a ten cíl je ten, že se má někam dostat, že by o tom že by o tom začala uvažovat jinak.

## **PŘÍLOHA P III: PŘEPIS ROZHOVORU SE SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM AD MD**

T: Můžeš mi říci, zda se naše zařízení účastní nějakým výstav k prezentaci sociálních služeb nebo neziskového sektoru?

R: Jako jestli se účastní? To už je otázka?

T: Ehm. Ano.

R: No účastníme se teď dvou výstav.

T: A víš jakých?

R: Jedna je v rámci Zlínského jara, která se jmenuje musíme si pomáhat, což je prezentace vlastně naší služby, našich činností prostě naše aktivity a druhá...to nevím čoveče.

T: To nevadí, víš, že na dvou a víš jaké informace tam budou prezentovány o naší službě, tys říkala volnočasové činnosti?

R: Tak obecně jsou tam informace o naší organizaci, vlastně poslání, cíle, taková aktivizační činnost, komu pomáháme, jak mu pomáháme, jaká naše cílová skupina a vlastně, co jim nabízíme, jaké aktivity jim nabízíme, co všechno tady můžou u nás dělat.

T: Ehm. A myslíš si, že je to dostatečně vypovídající o naší službě? Pro veřejnost?

R: Jako tady touto formou?

T: Ehm.

R: Eeeem, myslím, že dostatečně vypovídající to není, ale na ten prvotní pohled, aby to člověka zaujmu, aby si vůbec si té organizace všimnout, pokud o ní neslyšel, tak jo. A to upoutání i prostě i tím stylem těch fotek a jenom stručných popisků, si myslím, že na takové to seznámení, je určitě dobré.

T: Ehm, řekni mi nějaké způsoby propagace naší služby.

R: Jak propagujeme?

T: Ehm.

R: Na internetu, prostřednictvím internetu, prostřednictvím letáků, informacemi vlastně celkově obecně, azylové domy o sobě ví, takže, když nemají místo, tak se propagují navzájem aniž je to asi chtěné eeem nebo jak se o nás lidé dozvídají, asi OSPOD je hodně kontaktuje ale nejvýznamnější je asi internet, že pokud někdo hledá bydlení, tak se dívá na ty azylové domy na internetu.

T: Dobře, nyní přecházíme na druhý okruh otázek a to jsou informovanost o službě.

T: Jak bys zhodnotila informovanost žadatelů o službu?

R: Jako když jsem přijdou k nám?

T: Ano jestli jsou dostatečně informovaní?

R: No, jak bych to hodnotila, to v celku, to je člověk od člověka, prostě někdo pokud se o to zajímá, tak si ty informace zjistí, najde, přijde sem a ví, že do čeho jde nebo co ho čeká, nepočítám do toho ty, kteří už mají zkušenost s bydlením v azylovém domě a zase jsou lidi, které nic nezajímá, je jim jedno, kam se stěhují, kde budou bydlet. Takže jsou málo informovaní a ty informace dostanou až tady.

T: Ehm. Takže si nemyslíš, že je to z toho důvodu, že by bylo málo informací jakoby v okruhu té veřejnosti?

R: Ne, to myslím si, že je to člověku, že pokud si ty informace najít chce, tak si ty informace zjistí. Pokud je ale typ člověka, kterého to nezajímá, který to bere prostě tak, že bere rohlík, tak dojde a bere to tak, že je jsem tady, všechno mě řekněte, šak vy to za mě všechno uděláte, prostě myslím si, že je to o lidech, nemyslím si, že by ty informace byly nedostačující.

T: Tak teď úplně tu samou otázku přehodnot' k zaměstnancům jiných, ostatních sociálních služeb, tzn. Jak bys zhodnotila informovanost zaměstnanců jiných sociálních služeb o naší službě? Jestli jsou oni dostatečně informovaní k tomu, aby mohli informovat popřípadě žadatele o naší službu.

R: To nejsou.

T: Nejsou, A podle čeho tak soudíš?

R: Podle kontaktů z telefonu, pokud mi někdo volá, tak povětšinou se samy třeba ptají, jak to vypadá, co tady mají lidi k dispozici, myslím si takto, zaměstnanci jsou informovaní v tom smyslu, že ten azylový dům je, ví kde je, jakou má

adresu, jsou schopni najít kontakt, ale princip nebo co se tady odehrává, co poskytujeme dál, jak ta služba probíhá, myslím si, že takto do hloubky už informovaní nejsou.

T: A myslíš si, že by se to dalo nějak zlepšit?

R: Eeem, no určitě, určitě.

T: A jakým způsobem? Podle tvého názoru?

T: Jak by měli ty informace získávat?

R: Tak jednak třeba v rámci nějakého školení, pokud jsou to pracovníci třeba OSPODu nebo v sociálních službách a mají tu klientelu, kterou prostě posílají k nám, tak určitě by měly mít i nějaké školení o těch službách, jak to probíhá, co poskytují, vybavit je, aby měly základní informace. Možná spíš formou toho školení. Jako na internet se dostane každý sám, pokud si ty informace chce najít.

T: Ehm.

T: Teď jsme pořád ještě u té samé otázky, jenom ji vztáhneme vzhledem k široké veřejnosti. To znamená, můžeš zhodnotit informovanost veřejnosti o naší službě?

T: Ehm, nepočítej tam žadatele, pracovníky, prostě obyčejného člověka z veřejnosti.

R: Jak ho informovat?

T: Jestli jsou dobře informovaní.

R: Jako veřejnost vůbec. Myslím si, že podle mé zkušenosti panuje na veřejnosti takový, takový předsudek, že azylový dům je něco hrozného, tady jsou prostě úplně vyvrhelové světa, vypadá to tu někdy jako v pekle a (smích) a prostě radší se tak ani okolo nechodit. Já si to teda tak myslím.

T: Dobře no, na to navážu další otázkou jestli ses někdy setkala s desinformovaností nějakého člověka.

R: No určitě, teď to tady říkám.

T: A dokázala bys mi říct konkrétní příklad? Co někdo říkal o naší službě, z čeho usoudila, že nemá správné informace?

R: Konkrétní příklad? (přemýšlí) To je víc lidí, když se lidi ptají, nebo když jsem tu začala pracovat tak se mě ptali, co tady máme, jaké je tu třeba vybavení tak vůbec nechápali, že třeba vaříme, pečeme na vánoce, prostě mysleli si, že se nic takového neděje. Úplně konkrétně nevím. Musela bych nad tím zapřemýšlet, úplně tak v rychlosti si nevzpomenu, nevybaví se mi, ale určitě bych na něco přišla.

T: Nevadí k tomu se můžeme vrátit třeba na konci.

R: Ehm.

T: Setkala ses někdy s tím, že by někdo zaměňoval naši službu za některou z jiných služeb?

R: Eeem, to né, no i když někteří lidé si třeba to pletou třeba s imigranty, jako azylový dům, tak si třeba mysleli, že tu máme cizinky nebo cizince. A spíš lidi mě přišlo, že lidi neví o co de, že nevěděli kdo tady, prostě vůbec nevěděli pro koho tady ta služba je, spíš tak.

T: Nepletli si to třeba s azylovým domem pro lidi bez přístřeší?

R: Nee, s tím jsem se neseetkala.

T: Rozlišujeme my, když poskytujeme nějaké informace, komu jsou ty informace určeny?

R: Jako ve smyslu toho, komu je říkám?

R: Určitě, víc asi na ten popis zaměření, pokud mě někdo volá, ..., mám to brát ve vztahu ke komukoliv?

T: Ehm, jakkoliv.

R: Pokud mě volá uživatelka nebo žadatelka nebo někdo z úřadu tak poskytuju informace, které si myslím, že bude potřebovat, co tady bude potřebovat, co by si s sebou měla přinést, co poskytujeme my, co naopak neposkytujeme a pokud informace poskytuju lidem ze svého okolí blízkého, třeba rodině, přátelům, každý nevím o čem je to, tak to popisuju, tak to i ty informace podávám jinak, spíš ve smyslu, jako s kým tu pracujeme, jaké aktivity děláme, jak to tady vypadá. Jako není to to, co by si s sebou měly přinést, ten druh je jiný.

T: A myslíš si, já to teď možná trochu obrátím, myslíš si, že pokud bychom neposkytovali pouze ty informace jenom ze zákona dané, jako jsou cíle, poslání apod, že by to bylo třeba formou příběhu, že by více pochopili o čem to je?

R: Určitě, si to spojí, pokud to má v nějakém příběhu, tak si to spojí, myslím si, že i vybaví, že i lidé vlastně ze svého okolí, svou zkušenost, někoho známého, né když si přečteš stroje 5 bodů, tak si to nezapamatuješ. Myslím, že je to víc zapamatovatelné, pokud je to podané touto formou, určitě jo.

T: Třetí okruh informací se týká provozu.

T: Seznamujeme veřejnost o tom, jak probíhá sociální práce v tomto zařízení?

R: Eeem, myslím si že pomocí těch výstav teď určitě, tam je naše práce vidět, jednak ty aktivity, že ty aktivity nejsou jen pro zábavu, ale mají nějaký cíl, mají nějaký záměr, nějaký výchovný charakter. Prostě nějakou výchovu k rodičovství a tomu vztahu. Třeba tady touto prezentací si myslím, že jo, ale je to minimálně.

T: No a když to vezmeš čistě na sociální práci, jako, že teď neberu takové ty doplňkové aktivity, ale vyloženě třeba individuální plánování nebo tak je pracujeme s uživatelem, abychom dospěli k nějakému cíli.

R: Ne.

T: A myslíš si, že je to potřeba?

R: Abychom o tom informovali veřejnost?

T: Ehm.

R: (přemýšlí)Podle toho jakou veřejnost, koho.

T: Širokou veřejnost.

R: Tak to si myslím, že ne, to si myslím, že ten individuální plán je soukromá věc každé uživatelky a myslím si, že o tom jako nemusí vědět.

T: A nemyslíš si, že by to mohlo pomoci k pochopení toho principu na kterém stojí naše práce? Že si to jako spojíš, nemyslím jako konkrétní věci, jenom princip práce IP.

R: No to jo, ale nemyslím si, že prostřednictvím konkrétních individuálních plánů.

T: Ne to nemyslím, jenom obecně, co je to IP.

R: Jako jo, já jsem myslela, že to myslíš jako konkrétně, já jsem to tak pochopila, že prostřednictvím těch konkrétních IP.

T: Ne. Takže a kdyby to bylo teda obecně?

R: Jako, že bychom informovali o naší práci jako o práci na IP? Jakože pracujeme tady touto formou. Myslíš to tak že jak máme charakteristiku cíle, poslání, že bychom tam měli že pracujeme prostřednictvím IP.

T: Ehm, ano, přesně tak.

R: Tak to jo.

T: Informujeme veřejnost o tom jaký program nabízíme uživatelkám a jaké zázemí jim je poskytnuto pro pobyt?

R: Informujeme. Asi formou internetu. A zase je to o tom, kdo si to chce najít, kdo by se na to chtěl podívat, tak si myslím, že to tam najde.

T: Považuješ za důležité informovat o sociální službě nejen jako o službě v rámci zákona ale také o každodenním provozu?

R: No považuju za důležité určitě o té službě informovat, takže jak jsem řekla, názor veřejnosti je dle mého názoru zkrácený a myslím si že to obecné povědomí, které poskytujeme je důležité, zase úplně nějak podrobně, myslím, že by to nebylo účelem, člověk právě možná není schopen pojmout moc informací. Ale zase je to o tom kdo s ty informace chce najít, taky aby měl nějaký zdroj.

T: A z čeho se může dozvědět víc?

R: Z internetu.

T: A když nebude mít internet?

R: Tak zavolá.

T: Poslední okruh je otevřený, zkus popsat co nejdříve svůj názor. V podstatě co tě napadne takový brainstorming.

T: Jak bys ty sama, kdybys o tom, měla rozhodnout, jak bys informovala veřejnost o naší službě?

T: Co bys tam dala za informace, jakým způsobem bys je propagovala? Jakou formou?

R: Jak bych informovala, aby to bylo nejúčinnější?

T: Ano nejefektivnější.

R: A můžu si zvolit jakýkoliv způsob?

T: Ano. Zvol si co uznáš za vhodné, co ty bys použila.

R: Televizi, asi prostřednictvím, prostě třeba na ČT 1, jak jsou zacílené takové ty programy o nějakým službách nebo cílových skupinách jo, tak by se normálně natočilo o naší službě. Nejúčinnější k pochopení by byl asi reálný den v AD,

kde by byl ukázán život uživatelky se všemi jejími povinnostmi, aktivitami, naší prací, režimem. To si podle mě lidé nejvíce zapamatují a osloví to největší masu lidí.

## **PŘÍLOHA P III: PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM Z VEŘEJNOSTI**

T: Znáte službu azylový dům pro matky s dětmi?

R: Ano. Ale jen tak velmi zřídka, jako vím, že sem můžou jít matky, třeba jak to bývá v televizi, že sem pak můžou být umístěny, když dojde k roztržce mezi manželi nebo se rozvádí. Ale jinak moc o tom nevím, jako vím asi zhruba co to, je.

T: Setkala jste se někdy s nějakou prezentací této služby na veřejnosti?

R: Ne. Vůbec, i by mě to zajímalo a myslím, že by to i lidé v mém okolí uvítali, třeba i ti starší, k lepšímu pochopení, proč to tady je. Neviděla jsem ani žádný leták, nic co by třeba o co by mě mohli zavadit oči, aniž bych to nějak vyhledávala.

T: Ano, s žádnou výstavou, výroční zprávou nebo, že by jste se podívala na internetové stránky.

R: Ne.

T: Co by vás zajímalo o službě azylový dům pro matky s dětmi, jaké informace by jste ráda získala o této službě?

R: Asi pro koho to je určené a jak to funguje.

T: Co konkrétně myslíte tím, jak to funguje?

R: Co to je, pro koho to nebo na jakou dobu, zde mohou být matky ubytovány, jak jsou přijímány, co tady dělají, z jakých důvodů jsou tady.

T: A z provozu?

R: Třeba jak, na čem se podílí, co musí dělat, jestli mají nějaký řád.

T: Co vy si představíte pod pojmem azylový dům?

R: No tak je to asi řeknu útočiště u žen, které nemají kam jít, třeba svobodné nebo svobodné i rozvedené.

T: Víte co nabízí služba azylový dům pro matky s dětmi uživatelům?

R: Ubytování a asi možná naučení se nějakého řádu v životě, aby věděli, jak vůbec mají žít, třeba některé nevědí.

T: Uměla byste říct komu je služba určena?

R: No ty svobodné a rozvedené matky, nevím.

T: A věděla byste co je cílem služby azylový dům pro matky s dětmi?

R: Naučit je to, aby se mohli o sebe samy postarat, aby byly řádní občané, když to tak vezmu.

T: Popište svou představu o tom, jak probíhá sociální práce s uživatelem této služby.

R: (Odkašlání) takže sociální pracovník by samozřejmě měl pomoci těm ženám nějakým způsobem se, pomoci jim se postarat se samy o sebe, pomoci jim dostat se ze životní situace, do které se dostaly a být jim spíš takovým učitelem toho, jak by to mělo být správně, aby žili „normálním“ (v uvozovkách) způsobem.

T: A myslíte si, že mají uživatelky nějaké povinnosti vůči azylovému domu?

R: No doufám, že jo (smích). Néé, tak asi stejně, jak když bydlí v paneláku, dodržovat nějaký domovní řád, úklidový.

T: Myslíte si tedy v návaznosti na vaši odpověď, že chod azylového domu podléhá nějakému řádu?

R: Ehm. Určitě. Měl by.

T: A myslíte si, že plynou z jeho nedodržování nějaké sankce?

R: Asi ano, nevím jestli se dá hovořit, jako o finančních sankcích ale spíš asi o nějakém upozornění nebo ukončení pobytu.

T: Ehm, dobře.

T: Teď mi prosím zkuste říci váš názor na to, jaký bychom měli informovat veřejnost o naší službě? To znamená jakým způsobem, jaké informace by se tam měli nacházet.

R: Tak možná asi na nějaká veřejná místa, určitě bych to dala do nějakým novin, nebo spíš do nějakého měsíčníku který chodí lidem do domu pravidelně, takový ten městský, teď nevím, jak se to jmenuje a mělo by tam být, co to za službu, kolik je tady ubytovaných matek, jak to probíhá, jaká je třeba úspěšnost návratu matek do „běžného“ života, jaké matky tady jsou, jaká je jejich náplň dne. A možná asi, co by mě mohlo zajímat, co by tu veřejnost mohlo zajímat. Nevím, do jaké míry nějaké finanční hospodaření, to třeba spíš jednou za rok nějaké shrnutí, třeba stálo to město za rok tolik a tolik a matky se podíleli tolika a tolika procenty. Prostě asi nějakou analýzu roční, o chodu, financích, uživatelkách. Třeba i to jakým způsobem o to můžou požádat jiné matky. Určitě bych ty informace směřovala i na stránky města ne jenom noviny. Nebo třeba pro veřejnost nějaký den otevřených dveří, aby se mohli podívat, ale ten bych už prezentovala trochu víc. Nebo třeba nějaké akce pro veřejnost. Víc se otevřít, ono tak trochu působí uzavřeně. Televize by nebyl špatný nápad, ta dokáže dnes oslovit masu lidí.

R: Eště, když tak přemýšlím, jako žena, která by se mohla dostat do situace, ve které bych řešila to, že potřebuju střechu nad hlavou, tak třeba dětský lékař nebo pro věřící fara nebo jako prostě měli by být informováni i ti, kteří mohou přijít do styku s matkami, které mají problém, aby je dokázali správně informovat a odkázat na vaši službu.

---

T Tazatel

R Respondent