

Kvalita poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod

Bc. Mahdalová Veronika

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. Veronika MAHDALOVÁ**
Osobní číslo: **H09251**
Studijní program: **N 7501 Pedagogika**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Standardy kvality sociálních služeb**

Zásady pro vypracování:

Formulace tématu a cíle diplomové práce
Nastudování potřebné literatury k diplomové práci
Vyhotovení teoretické části diplomové práce
Příprava a realizace výzkumu v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni
Zpracování a následné vyhodnocení dat
Závěry a shrnutí výsledků z výzkumu

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ČERMÁKOVÁ, K., a kol. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe : Průvodce poskytovatele. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4

MATOUŠEK, O. Základy sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4

KREBS, V., a kol. Sociální politika. Praha: Aspi, 2002. ISBN 80-86396-33-2

PRŮŠA, L. Ekonomie sociálních služeb, 2. vyd. Praha: Aspi, a. s., 2007. ISBN 978-80-7357-255-6

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (stav k 23. 7. 2009)

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 17. června 2009 o sociálních službách

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Radana Kroutilová Nováková, 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



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 ¹⁾;
- 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ 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

24.4.2011

Maldalova Kroučková

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 nevdělečně 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 nahlázení 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, uděje-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 vzdělávacímu 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 udělit 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 výtěžku 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 přihlíádne k větší výtěžku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Diplomová práce pojednává o problematice „Kvality poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod“. První část práce se zaměřuje na teoretický rámec. Zde popisují základní charakteristiku pojmů, které se vztahují k výzkumné otázce. Další kapitoly se věnují Standardům, legislativnímu ukotvení zákona o sociálních službách i samotnému zařízení. Hlavním cílem práce je zjistit, jakým způsobem jsou v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod naplňovány standardy kvality s akcentem na standard č. 2, 6 a 7. Empirická část analyzuje poznatky, které byly získány kvalitativním výzkumem, prováděným technikou polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovoru se účastnilo celkem devět respondentů z řad klientek, pracovníků Azylového domu i praktikantek.

Klíčová slova: sociální služba, uživatel, poskytovatel, Standardy kvality sociálních služeb, kvalita, Zákon o sociálních službách a azylový dům pro matky s dětmi.

ABSTRACT

The thesis deals with the issue of quality of service at the shelter for mothers and children in distress Uherský Brod. The first part focuses on the theoretical framework. Here I describe the basic characteristics of terms that relate to the research question. Other chapters focus on standards, legislative anchoring the Social Services Act and the device itself. The main goal is to find out how they are in a shelter for mothers and children in distress Brod met quality standards with emphasis on the Standard No. 2, 6 and 7 Empirical analysis of knowledge that I gained a qualitative research, conducted by polostrukturovaných interviews. Interview participated in nine respondents from among the residents and workers asylum-tion house and trainees.

Keywords: Social Services, User, Provider, Social Services Quality Standards, Quality, The Act on Social Services and shelter for mothers with children.

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala paní doktorce Mgr. Kroutilové Novákové Radaně, Ph.D. za odborné vedení, rady, připomínky, maximální vstřícnost a ochotu, při zpracovávání diplomové práce. Také děkuji všem respondentům za účast při nahrávání rozhovorů. Mé poděkování dále patří mojí rodině a příteli za morální podporu a trpělivost, kterou mi věnovali po celou dobu mého studia.

Motto

Hlavní potíží života je v tom, že člověk musí neustále volit mezi více možnostmi.

Thomas Moore

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci s názvem „*Kvalita poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod*“ vypracovala samostatně s použitím odborné literatury, která je uvedena v seznamu použité literatury. Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 ZÁKLADNÍ POJMY	13
1.1 KVALITA	13
1.2 STANDARDY KVALITY	13
1.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBA.....	14
1.4 UŽIVATEL.....	15
1.5 POSKYTOVATEL.....	15
1.6 VEŘEJNÝ ZÁVAZEK.....	17
1.7 AZYLOVÝ DŮM.....	18
2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	19
2.1 KVALITA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	19
2.2 OCHRANA PRÁV OSOB (STANDARD 2)	20
2.3 DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY (STANDARD 6)	22
2.3.1 Mlčenlivost (důvěrnost informací).....	22
2.4 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY (STANDARD 7).....	23
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	25
3.1 HISTORICKÝ VÝVOJ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	25
3.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V LETECH 1990 – 2005	26
3.3 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	27
3.3.1 Působnost v oblasti sociálních služeb	28
3.3.2 Poskytovatelé sociálních služeb	28
3.3.3 Formy a druhy sociálních služeb	28
3.4 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	29
3.4.1 Sociální pracovník.....	29
3.4.2 Pracovníci v sociálních službách.....	29
3.4.3 Pedagogický pracovník	30
3.5 ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY	30
4 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI UHERSKÝ BROD	31
4.1 CHARITA: ZŘIZOVATEL SLUŽBY	32
4.2 POSLÁNÍ AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI UHERSKÝ BROD.....	32
4.3 UŽIVATELÉ SLUŽBY	33
4.4 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	33
II EMPIRICKÁ ČÁST	35
5 ÚVOD K EMPIRICKÉ ČÁSTI	36

5.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM A DÍLČÍ CÍLE	37
5.2	METODOLOGIE VÝZKUMU	38
5.3	CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU.....	39
5.4	RESPONDENTI Z ŘAD KLIENTŮ	41
5.5	RESPONDENTI Z ŘAD PERSONÁLU	44
5.6	RESPONDENTI Z ŘAD PRAKTIKANTEK.....	44
5.7	POPIS MÍSTA VÝZKUMU	45
6	PRŮBĚH SBĚRU DAT.....	46
7	ZPRACOVÁNÍ DAT.....	47
7.1	METODA ZPRACOVÁNÍ DAT	47
8	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	48
8.1	KATEGORIE	48
8.1.1	Dodržování a respektování práv.....	48
8.1.2	Rozhodování o své osobě.....	51
8.1.3	Prostor pro soukromí.....	54
8.1.4	Dokumentace a osobní údaje.....	56
8.1.5	Zřetel na stížnosti	58
8.1.6	Názory na kvalitu zařízení.....	62
9	ZÁVĚR K VÝSLEDKŮM VÝZKUMU	65
	ZÁVĚR	68
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	70
	SEZNAM OBRÁZKŮ	74
	SEZNAM TABULEK.....	75
	SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

Žijeme v době, která nám mimo jiné, přináší různá negativní úskalí, kdy může v okamžiku nastat nelehká a dosti složitá životní situace, že i my nebo naši blízcí budeme náhle či dlouhodobě potřebovat pomoc některé sociální služby. Naše životy se tak z minuty na minutu úplně pozmění. Vezmeme to z té druhé strany, jsou to právě sociální pedagogové, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, kteří by se měli zajímat a také reagovat, potažmo řešit tento soudobý stav.

Co je podstatné? Podstatné je, aby veškeré sociální služby byly kvalitní a celkově odpovídaly a naplňovaly skutečné potřeby uživatelů (klientů). Ihned mě napadá otázka. Co je to kvalitní sociální služba a jak takové kvalitní služby zajistit, dlouhodobě provozovat a hodnotit? Každý z nás si pod „slovkem“ kvalita zajisté představíme něco jiného.

Vrátíme se o pár let dříve. Po roce 1990 se začala sociální péče prudce rozvíjet a s tím byl úzce spojený i rozkvět sociálních služeb. Státní i nestátní sociální služby pracovaly jak s rodinami a dětmi, tak i s lidmi zdravotně postiženými, starými občany, kteří potřebovali zvláštní pomoc a s občany společensky nepřizpůsobivými.

Významný posun nastal v lednu roku 2007. V České republice začal platit nový zákon č. 108/2006 Sb., v platném znění o sociálních službách, který přinesl podstatnou změnu systému sociálních služeb. Tato změna se týkala poskytovatelů, uživatelů i zřizovatelů sociálních služeb.

Diplomová práce se dělí na dvě části. První část práce se zabývá výkladem problematiky standardů kvality v sociálních službách se zaměřením na pojmy: kvalita, Standardy kvality, sociální služba, uživatel, poskytovatel, veřejný závazek a azylový dům. Na dále se soustředím na zákon č. 108/2006 Sb. Během psaní jsem se opírala o odbornou literaturu, zákony související s tematikou a stěžejní vyhlášky.

V empirické části diplomové práce se soustředí na kvalitativní výzkum realizovaný v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. Jedná se o pobytovou službu určenou matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které se ocitly v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení.

Pro toto téma diplomové práce jsem se rozhodla z důvodu, abych právě upozornila na přetrvávající problematiku zavádění Standardů kvality sociálních služeb. Řada pracov-

níků v současnosti ještě Standardy považuje za něco nezajímavého, nechápou jejich smysl a význam.

V Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni se pomoc poskytuje v závislosti na vnitřních pravidlech ukotvených v metodice dle Standardů kvality. Výzkumnou otázkou bych ráda zjistila: *„Jakým způsobem jsou v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uher-
ský Brod naplňovány Standardy kvality s akcentem na standard č. 2, 6 a 7.“?*

K potřebnému zjištění jsem užila techniku polostrukturovaného rozhovoru s otevřeným typem otázek. Jako vedlejší cíl jsem si určila zmapovat to, jak personál plní Standardy kvality, v čem jim pomáhají, jak vnímají určitá pravidla, která se tvoří dle standardů kvality a jak se vypořádávají s určitými změnami, které díky těmto pravidlům nastaly.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ POJMY

Na úvod teoretické části diplomové práce se soustřeďuji na základní pojmy, které úzce souvisejí s danou tematikou a jsou v průběžném textu opakovaně zmíněny. Začínám vymezením pojmu kvalita, Standardy kvality, sociální služba, uživatel, poskytovatel, veřejný závazek a azylový dům.

1.1 Kvalita

Podle Macečka slovo kvalita je odvozeno od latinského „qualis“ v překladu „jaký“, tedy jaké povahy (odtud také jakost (In Janoušková, Nedělníková, 2008).

Kvalitou se dále u nás zabývá Matoušek (2003). Na kvalitu péče pohlíží jako na souhrnný ukazatel sociální služby. V zahraničí i u nás působí pracovníci, kteří se zaměřují na monitorování kvality v sociálních službách. Pokud opravdu chceme kvalitně fungující sociální službu, je potřeba se zabývat všemi oblastmi kvality. Pauyne a spolupracovníci (In Matoušek, 2007) použili pro členění kvality několik oblastí zaměření:

1. **kvalita prostředí:** uspořádání budovy; vnější a vnitřní vzhled; vybavenost
2. **kvalita personálu:** pravidla výběru a přijímání personálu; pracovní angažovanost
3. **kvalita péče:** respekt k právům; právo vlastní volby; ochrana soukromí
4. **kvalita řízení:** formulování cílů a metodik práce atd.

V neposlední řadě definují kvalitu také Sokol, Treflová (In Evropská charta jakosti, 2008). Podle Evropské charty jakosti je kvalita jak cílem, protože musí reagovat na potřeby a očekávání zákazníků i uživatelů, ale také i metodou (podporuje účast pracovníků).

1.2 Standardy kvality

Podle Matouška (2007) mají Standardy sloužit jako metodický nástroj inspektorům kvality, uživatelům služeb i poskytovatelům služeb pro **sebeuposuzování**. Za konečnou podobu by tak měli odpovídat experti s dostatečnou způsobilostí v metodologii výzkumu.

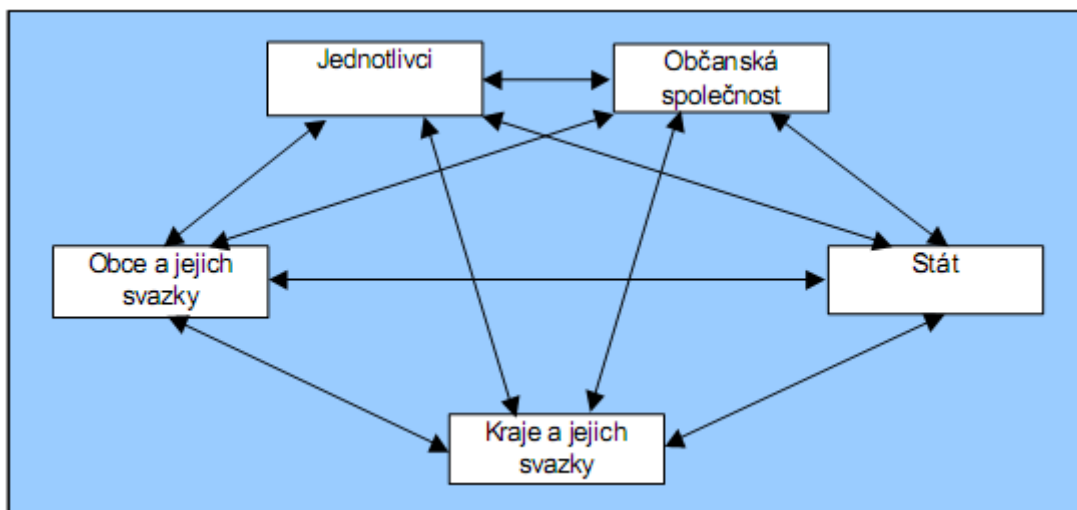
Standardy kvality sociálních služeb popisují Sokol, Treflová (2008). Jsou **souborem měřitelných a ověřitelných kritérií**, jejichž smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby.

1.3 Sociální služba

Jinak řečeno také **sociální instituce**. Od autorů Haláska a Rektoříka (2003) vyplývá, že tradičními institucemi, které v České republice jsou uplatňovány, se řadí **rodina a církevní organizace**. Takové chápání sociální služby bylo typické již dříve. Ovšem v nynější době fungují sociální služby, které jsou často také označovány jako **občanská sdružení**.

Sociální služby popisuje Bílá kniha v sociálních službách (2003). V ní je uvedeno, že jaké služby jsou poskytovány, vyplývá z individuálních potřeb lidí a z celkových potřeb komunity, v níž tito lidé žijí. Sociální služby jsou jedinci poskytovány na základě jeho potřeby vzniklé z důvodu ztráty zaměstnání, ztráty bydlení atd., s cílem obnovení schopnosti jedince **zvládat základní životní potřeby bez pomoci druhých lidí** (jde o dobré sociální fungování v každodenním životě). Služba je tedy poskytována v **přímé interakci s uživatelem**.

Odpovědnost za sociální služby podle Bílé knihy (2003):



Obrázek 1 Základní principy sociálních služeb

1.4 Uživatel

Jak uvádí Matoušek (2008), tak uživatel je osoba (subjekt, rodina, skupina i komunita), která využívá sociální službu.

V zahraničním zdroji, Národní Asociace sociálních pracovníků, se pojmu uživatel věnuje Barker (2005). Podle něj sociální pracovníci definici uživatele obecně chápou jako osobu či jednotlivce, skupiny, rodiny nebo komunity, kteří užívají profesionální služby. Pro pojem uživatel užívá další označení jako: **klient**, **spotřebitel** nebo také **pacient**. Slovo pacient se běžně více užívá sociálními pracovníky zaměstnanými v organizacích péče o zdraví.

1.5 Poskytovatel

Poskytovatelem sociální služby je podle Sokola a Treflové (2008) **právnícká** nebo **fyzická osoba**, též **sociální organizační složka státu** nebo **územní samosprávný celek**.

Dále definicí poskytovatele se zabývá § 6 zákona č. 108/ 2006 o sociálních službách. Sociální služby lze poskytovat jen na základě **oprávnění**, které vzniká **rozhodnutím o registraci**. O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, v případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je ministerstvo, rozhoduje o registraci právě ministerstvo. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni (§ 88):

- zajišťovat **dostupnost informací** o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb
- **informovat zájemce** o sociální službě o všech povinnostech, které vyplývají ze smlouvy o poskytování sociálních služeb
- **vytvářet** při poskytování sociálních služeb takové **podmínky**, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů
- **zpracovat vnitřní pravidla** zajištění poskytované sociální služby

- zpracovat vnitřní **pravidla pro podávání a vyřizování stížností** osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- **plánovat průběh poskytování sociální služby** podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, **vést písemné individuální záznamy** o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby
- vést **evidenci žadatelů** („kniha zájemců“) o sociální službu
- **dodržovat standardy kvality sociálních služeb**
- **uzavřít s osobou smlouvu** o poskytnutí sociální služby

Podle tohoto zákona je poskytovatelem sociálních služeb právnická nebo fyzická osoba (územní samosprávné celky, ministerstvo), které mají k této činnosti **oprávnění s účinností od 1. 1. 2007**. Poskytovatelé sociálních služeb své služby **poskytují** v zařízeních sociálních služeb (§ 34):

- centra denních služeb,
- denní a týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- azylové domy aj.

Poskytovatelem sociální služby nejsou rodinní příslušníci či jiné osoby, které pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí. Stejně tak není poskytovatelem sociální služby subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb ve smyslu tohoto zákona (např. soukromá úklidová firma, nebo ubytovna).

1.6 Veřejný závazek

Veřejný závazek představuje soubor **zveřejněných informací o sociální službě** (poslání, cíle, zásady a okruh osob), jak uvádí Čermáková a Holečková (2008), které se poskytovatel zavazuje plnit. Kdo a proč má definovat poslání sociální služby? **Poslání** je shrnutím toho, **proč daná organizace existuje, kam směřuje, čeho a jakým způsobem chce dosáhnout. Termín poslání přichází** do oblastí sociálních služeb z **komerční sféry**. Poslání napomáhá k určení dlouhodobých a krátkodobých cílů organizace a všem pracovníkům. **Cíle** (produkt, stav) si lze chápat jako **výsledek** toho, co děláme nebo v budoucnu chceme dělat. Uvádí se, že cíle musí být v souladu s posláním. Vlastnosti cílů shrnuje anglický akronym „**SMART**“ (což znamená chytrý, bystrý, řízený). Cíle by tedy měly být:

- určeny jasně v kvalitě i množství
- měřitelné (lze tak poznat jak jsme a s čím daleko)
- odsouhlaseny (akceptovány, zúčastnění ho berou za svůj)
- dosažitelné s ohledem na zdroje, dovednosti a čas
- časově ohraničeny (je známo, kdy ho bude dosaženo)
- řízený a náročný (měl by být obtížný, aby působil jako výzva)

Zobrazení tabulky krátkodobých cílů podle Bárty (In Gojová, Holasová a kol., 2007):

<i>Krátkodobé cíle organizace a klíčové akce vedoucí k jejich dosažení</i>			
<i>Instrukce</i>			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Do jednotlivých polí 1. a 2. sloupce запиšte vámi stanovené dlouhodobé cíle a vybrané strategie k jejich dosažení</i> • <i>Do 3. sloupce запиšte krátkodobé cíle pro daný rok implementace vašeho strategického plánu (splnění vámi stanovených krátkodobých cílů by vás mělo přiblížit k dosažení vašich dlouhodobých cílů)</i> • <i>Do 4. sloupce запиšte klíčové akce, jejichž pomocí dosáhnete svých cílů</i> 			
<i>1. Dlouhodobé cíle</i>	<i>2. Strategie pro dosažení dlouhodobých cílů</i>	<i>3. Krátkodobé cíle/ milníky pro dané časové období</i>	<i>4. Klíčové aktivity vedoucí k dosažení krátkodobých cílů</i>

Obrázek 2 Krátkodobé cíle organizace (plán realizace)

Součástí veřejného závazku je i **charakteristika cílové skupiny uživatelů**, tedy okruh osob. Opravdu kvalitní sociální služby můžeme poskytovat tehdy, pokud víme, komu jsou určeny. Vymezení okruhu osob bývá v sociálních službách problémem.

Jak poznáme, že veřejný závazek plníme? Kontrola naplňování veřejného závazku nám poskytne zpětnou vazbu pro korekci poslání a dalších cílů. Předpokladem pro naplnění veřejného závazku je:

1. stanovit poslání
2. stanovit cíle podle pravidla SMART

Při vyhodnocování veřejného závazku si někteří poskytovatelé uvědomí, jak neuchopitelně mají definované poslání a cíle. Někdy se stává, že při vyhodnocování veřejného závazku pracovníci vedení zjistí neměřitelnost cílů. Pokud nemůžeme cíle změřit, nemůžeme veřejnosti doložit, jestli naplňujeme veřejný závazek. Funkční veřejný závazek (poslání, cíle) má přímou návaznost na osobní cíle uživatelů. Předpokladem kvalitních sociálních služeb je pravidelné vyhodnocování míry naplňování stanoveného veřejného závazku.

1.7 Azylový dům

Podle Sokola a Treflové (2008) jsou azylové domy **službou sociální prevence** poskytující **pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci** spojené se **ztrátou bydlení**. Základními činnostmi a úkony jsou: poskytnutí stravy, ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Touto definicí se zabývá též Matoušek (2008), který uvádí, že azylový dům představuje ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší. **Délka pobytu** klienta v zařízení bývá nejčastěji **omezena** jen na několik měsíců. Lze tyto zařízení brát jako komfortnější typ oproti např. noclehárnám. Nynějším problémem v České republice je **nedostatek sociálních bytů**, tj. obecných nebo státních bytů s regulovaným nájmem, kde by mohl člověk usilující o společenskou integraci trvale žít. Autor se dále věnuje definici **azylovému domu pro matky s dětmi**. Jde tedy o zařízení, které poskytuje matkám s jejich dětmi ubytování na přechodnou dobu. Zařízení obvykle poskytuje matkám **instruktáž při výchově dětí**, nabízí **systematické poradenství i terapeutické programy**. V České republice jsou **zřizovateli** těchto zařízení **církev, obce** nebo **orgány státu**. Ukončení pobytu je u většiny osob komplikováno, tak jako u jiných osob bez přístřeší.

2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V této části kapitoly se zaměřím na problematiku Standardů sociálních služeb. Jako hlavní cíl si pokládám uvést charakteristiku Standardů a jejich členění. Kapitola se v úvodu věnuje pojmu kvalita, a jeho specifickému pojetí v sociální oblasti. Dále se orientuji na stručný popis Standardů, kterými se zabývám ve výzkumu. Více pak popisuji do hloubky Standardy č. 2, 6 a 7. Primárními zdroji použité literatury jsou Výkladový sborník pro poskytovatele a Metodiky MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb.

2.1 Kvalita v sociálních službách

Potřebné informace o Standardech předkládají ve své publikaci *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe* Johnová, Čermáková (2002). Standardy byly vytvořeny ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb. Mohou se považovat za všeobecně přijatou **představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba**. Standardy se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou **formulovány velmi obecně**. K větší srozumitelnosti standardu slouží **jednotlivá kritéria**. Standardy i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány, jsou uvedena pod pořadovými čísly. Standardy se dělí do tří základních oblastí. Na standardy **procedurální, personální a provozní**. Níže budu popisovat jednotlivé standardy.

Vybrala jsem klasické dělení standardů podle Strakové, Čermákové (2008). První část standardů tvoří: **Procedurální standardy**: jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.

(č. 1 – 8):

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby

6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Personální standardy: se věnují personálnímu zajištění služeb. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících. **Personální standardy se dělí (č. 9 – 10):**

1. Personální a organizační zajištění sociální služby
2. Profesní rozvoj zaměstnanců

Provozní standardy: definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality. **Provozní standardy (č. 11 – 15):**

9. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
10. Ochrana práv osob
11. Jednání se zájemcem o sociální službu
12. Smlouva o poskytování sociální služby
13. Individuální plánování průběhu sociální služby
14. Dokumentace o poskytování sociální služby
15. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

2.2 Ochrana práv osob (Standard 2)

V této části práce bych se chtěla věnovat lidským právům. Jak už jsem zmínila tak touto problematikou se zabývají Procedurální standardy. Dnes jsou práva lidí alfou a omegou každé sociální služby. Proto bývají práva klientů často probírána a nezapomíná se na jejich dodržování.

Potůček (1999) poukazuje na to, že pojem lidských práv se začíná užívat až ve 20. Století. **Prvními teoretiky**, kteří se zabývali pojmy přirozeného práva, byl např. Hobbes nebo Locke. Zdůrazňovali zejména právo na svobodu a majetek. Důležitá koncepce vztahující se k přirozeným právům je americká Deklarace nezávislosti z roku 1776 a francouzská Dekla-

race práv člověka z roku 1789. Dosti známé jsou hesla francouzské revoluce: **volnost, rovnost, bratrství**. Velký zlom nastává po druhé světové válce, kdy došlo k přijetí Všeobecné deklaraci lidských práv Valným shromážděním OSN 10. Prosince 1948. Nesmím zapomenout na Evropskou unii, která propracovává svoji legislativu v oblasti lidských práv. Pokud si povšimneme situace u nás v České republice, tak na vrcholu legislativy stojí ústava, jejíž nedílnou součástí je **Listina základních práv a svobod**. Vzešla v platnosti 9. ledna 1991.

Podle Sokola Treflové (2008) má uživatel sociální služby právo: **přijímání návštěv**, svobodně se **rozhodnout**, právo na **osobní svobodu**, na **soukromí**, **partnerský život**, účastnit se **společenského života**, podávat **stížnost** atd.

Jak uvádí Šamalík (In Potůček, 1999), tak lidská práva tedy potvrzují univerzálnost, vyjadřující se tím demokratická a humanistická koncepce člověka. Uvedla bych Článek (oddíl) Hlavy čtvrté z Listiny základních práv a svobod:

1. **Článek 26 - (3)**: každý má právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací. Občany, kteří toto právo nemohou bez své viny vykonávat, stát v přiměřeném rozsahu hmotně zajišťuje; podmínky stanoví zákon.
2. **Článek 30 - (2)**: každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.
3. **Článek 31**: každý má právo na ochranu zdraví.
4. **Článek 32 - (1)**: Zvláštní ochrana dětí a mladistvých:
 - (2) Ženě v těhotenství je zaručena zvláštní péče, ochrana v pracovních vztazích a odpovídající pracovní podmínky.
 - (3) Děti narozené v manželství i mimo ně mají stejná práva.
 - (4) Péče o děti a jejich výchova je právem rodičů; děti mají právo na rodičovskou výchovu a péči. Práva rodičů mohou být omezena.
 - (5) Rodiče, kteří pečují o děti, mají právo na pomoc státu.
5. **Článek 33 - (1)**: každý má právo na vzdělání. Školní docházka je povinná po dobu, kterou stanoví zákon.

2.3 Dokumentace o poskytování sociální služby (Standard 6)

Poskytovatelé sociálních služeb mají podle Čermákové a Holečkové (2008) mít **zpracovány informace o zájemcích** o sociální službu a uživatelích, které považují za nezbytné. Právě tento standard č. 6 upravuje tuto problematiku. Veškerá dokumentace o uživatelích sociálních služeb vychází ze specifik poskytované služby a obecně se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Citlivé údaje např. o zdravotním stavu uživatelů je upravena jednak zákonem č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu a také zákonem č. 160/19292 Sb., o zdravotní péči v nestátních zdravotnických organizacích. Dále je to zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a rovněž také zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení.

Poskytovatelé sociálních služeb se dále řídí zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě. Anonymní evidence a stanovení doby pro uchování dokumentace není podle Sokola Trefilové (2008) zásadním kritériem.

Osobní údaje, citlivé osobní údaje a anonymní údaje:

Osobním údajem podle Čermákové a Holečkové (2008) je jakákoliv informace týkající se určitého subjektu, **tedy osoby**, k níž se tyto informace vztahují (**zdravotní stav, majetkové a rodinné poměry, sociální zázemí** aj.).

Citlivé osobní údaje jsou údaje vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, náboženství, zdravotním stavu a sexuálním životě atd. Citlivé údaje lze tedy zpracovávat jen na základě udělení souhlasu. Výjimku tvoří např. krizový stav, zdravotní či duševní překážka na straně subjektu.

Anonymní údaje jsou údaje, které v původním tvaru nebo provedení nelze vztáhnout k určitému nebo určenému subjektu.

2.3.1 Mlčenlivost (důvěrnost informací)

Dle Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky (In Janoušková, 2007) by měl sociální pracovník chránit klientovo právo na soukromí i důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při vykonání sociální práce, které mají být

klientovi poskytnuty. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Zacházení s daty, která se týkají klienta, upravuje **zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů**, jak bylo uvedeno výše. Dle tohoto zákona sociální pracovník pracuje s osobními daty klienta (základní informace o klientovi) a s citlivými údaji (údaje vypovídající např. o národnostním či rasovém původu, politických postojích, náboženství, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu či sexuálním životě). Data jsou sbírána zpravidla sociálním pracovníkem nebo jiným zaměstnancem dané instituce a bývají **obsažena v klientově kartě**. Osobní údaje o klientovi je možné zpracovávat pouze s klientovým souhlasem. Shromažďovat osobní údaje o klientovi je možné pouze v rámci stanoveného účelu a v rozsahu nezbytném pro jeho naplnění. V případě, kdy je nezbytná ochrana životně důležitých zájmů klienta nebo jsou chráněna práva klienta nebo jiné dotčené osoby, může sociální pracovník nakládat s daty klienta bez jeho souhlasu.

Podle Janouškové (In Řezníček, 1994) v případě **citlivých údajů** o klientovi se **pravidla ještě zpřísňují**. Klient musí dát výslovný nebo písemný souhlas. Bez souhlasu klienta jsou shromažďována pouze data v zájmu zachování života nebo zdraví klienta, případně k odvrácení bezprostředního nebezpečí hrozícího jeho majetku a tehdy, není-li možno souhlas získat z důvodu fyzické či právní nezpůsobilosti. Instituce shromažďující data o klientovi je povinna zabezpečit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, k jejich neoprávněnému zpracování nebo dalšímu zneužití. Problematika mlčenlivosti je taktéž zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétně v §100.

2.4 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (Standard 7)

Jak uvádí Čermáková (2002), tak uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Podávání a vyřizování stížností není v ČR upraveno obecně závazným právním předpisem. Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž seznámeni i pracovníci zařízení. Prvním krokem k zajištění toho, že uživatelé budou dobře obeznámeni s postupem podávání stížností, je **vytvoření vnitřních pravidel pro podání stížnosti**.

Vnitřní pracovní **postup pro podání stížnosti – pracovní postupy:**

- stížnost je oprávněn podat kdokoli
- podání stížnosti nesmí ohrozit toho, kdo ji podal; forma podání stížnosti nerozhoduje
- je zřejmé, kdo bude stížnost řešit
- je znám maximální termín vyřízení
- stěžovatel musí být vyrozuměn o způsobu podání stížnosti a poučen o možnosti odvolání se.

Jakmile budete mít připraveno schéma přijímání a vyřizování stížností, je podle Čermákové a Holečkové (2008) třeba se věnovat způsobu, jak budete o pravidlech informovat uživatele a také personál. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená. **Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány.** Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit **nezávislého zástupce**, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V případě potřeby má stěžovatel k **dispozici tlumočníka**.

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Další kapitola této diplomové práce pojednává o Zákonu o sociálních službách –

č. 108/2006 Sb. Nejvíce jsem se soustředila na samotný zákon, také na pracovníky v sociálních službách a etický kodex. Tuto kapitolu uzavírám typologií jednotlivých sociálních služeb, které v současné době existují.

3.1 Historický vývoj sociálních služeb

Z historického pohledu se poskytování sociálních služeb v Evropě podle Matouška a Koldinské (2007) v podstatě moc nemění. Služby byly a jsou i dnes motivovány na pomoc chudým a sociálně slabým. Problém chudiny ve starověku byl řešen trestem přímo od pánovníka. Staří Římané řešily chudobu až v okamžiku, kdy přerostla ve společenskou hrozbu. Ovšem spatřovat v těchto obdobích počátky sociálních služeb nelze, jednalo se spíše o **nástroje prevence** v tehdejší společnosti.

V raném **středověku** se sociální služby začaly rozvíjet při **církevních zařízeních** (kláštery). Církev v té době byla sociální institucí pomáhající chudým. Kláštery spolu s farnostmi se staly prvními subjekty, které poskytovaly dlouhodobou pomoc chudým (strava, nocleh, ošacení).

Se vznikem centralizovaných států v Evropě se politika začala angažovat vůči chudým. Na **přelomu 16. a 17. století** vydala anglická královna **Aležběta I. Chudinský zákon**. Ukládal obcím povinnost pomáhat svým praceneschopným chudým. Pod patronací států se začaly zřizovat i **špitály a ústavy**. Služby ústavního charakteru pečovaly o znevýhodněné lidi (chudí, staří, nemocní, děti a mládež, tuláci a žebráci. Celkově diferencovaná velká zařízení začala vznikat až na **přelomu 18. a 19. století** zaměřující se na **pomoc opuštěným dětem, lidem trpícím duševními nemocemi** (blázince), **pro staré lidi** (starobince) a pro lidi **nemajetné** (chudobince) aj. **U nás** se chudinská **péče začala rozvíjet až v 19. století**. Legislativně zakotven byl zákon o domovském právu. Ten stanovil právo na pobyt v obci a nárok na zaopatření chudiny.

Přelom 19. a 20. století byl dobou vzniku církevních i jiných organizací zaměřených na **práci s mládeží** (Selesiánská kongregace, **AMCA, AWCA, Skaut**).

Sociální služby v meziválečném období se u nás za první republiky proslavily zejména **Masarykovy domovy**, které byly ve své podobě nejmodernějším zařízením svého druhu v Evropě. Mezi dosti významný dobrovolný spolek Československa patřil **Český Červený kříž**. Postupně začaly vznikat i úřadovny pro péči o mládež, které lze považovat za předchůdce dnešní **probační a mediační služby**.

Důstojnost každého lidského života, jako cíl sociální politiky byla deklarována v roce 1948 OSN, uvádí Tomeš (In Matoušek, 2007). Výrazně určujícím kontextem 20. století se stává právě sociální politika, která ovlivňovala období po druhé světové válce. V 60. a 80. letech se začínají rozvíjet dále terapeutické komunity, stacionáře, terénní služby a preventivní i a terapeutické programy kontaktující nejohroženější skupiny ve společnosti (děti z nefunkčních rodin, děti postižené syndromem CAN, uživatelé drog, lidé provozující prostituci, lidé propuštěné z věznic, oběti trestných činů aj.).

Legislativní zakotvení systému sociálního zabezpečení kodifikoval zákon č. **55/1956 Sb., o sociálním zabezpečení**. Po osmi letech platnosti tohoto zákona byl přijat nový předpis pod číslem 101/1964 Sb., který zavádí nový pojem „občané, kteří potřebují zvláštní pomoc“. Dále Silková (In Matoušek, 2007) připomíná, že v osmdesátých letech došlo ve velkých průmyslových podnicích k rozvoji o **péče o pracující (mladistvé zaměstnance, o ženy s malými dětmi, svobodné matky, o pracovníky se změněnou pracovní schopností)**. Základní změny, a to jak v oblasti politické, ekonomické a právě sociální nastupují po roce 1989.

3.2 Sociální služby v letech 1990 – 2005

V souvislosti se společensko-politickými změnami dochází od počátku 90. let k velké změně právě v oblasti poskytování sociálních služeb. **Hlavním problémem** v tomto období jsou právě **finance, tedy financování sociálních služeb**. Blíže tuto tematiku rozebírá Průša (2007). V souvislosti s realizací II. fáze reformy veřejné správy bylo nutno mít na zřeteli především tyto skutečnosti: sociální služby jsou poskytovány v zařízeních, která by měla sloužit především lidem v místní lokalitě a obce by měly proto mít dobrý přehled o jejich využití a potřebě. Do zařízení jsou umísťováni zpravidla jen minimum občanů obce, města nebo regionu. Na základě kritické odezvy především z řad poskytovatelů sociálních služeb **dostalo MPSV (Ministerstvo práce a sociálních věcí) za úkol vypracovat** nový

model financování sociálních služeb, který byl následně zpracován. Významný posun v přípravě nové právní úpravy bylo přijetí tzv. **Bílé knihy sociálních služeb**. Z tohoto systému sociální ochrany obyvatelstva vyplývají základní principy:

- **nezávislost a autonomie** pro uživatele služeb (nikoliv jejich závislost)
- **začlenění a integrace** (nikoliv sociální vyloučení)
- **respektování individuálních potřeb společnosti**
- **partnerství** (pracovat společně nikoliv odděleně)
- **kvalita** zaručuje ochranu zranitelným lidem
- **rovnost** bez diskriminace

Na důležitou změnu v pojetí sociálních služeb upozorňují Musil, Hubíková, Kubalčíková, Havlíková (2006). Dlouho před platností zákona o sociálních službách přinesly formulovaná kritéria kvality sociálních služeb právě Standardy kvality sociálních služeb v roce 2002. Ačkoliv bez právní opory byly standardy pouhým doporučením, poměrně jasně naznačily budoucí legislativní očekávání vůči kvalitě a způsobům poskytování sociálních služeb.

3.3 Legislativní ukotvení sociálních služeb

Zákon o sociálních službách byl přijat v květnu 2006 a vydán Sbírkou zákonů jako zákon č. 108/2006 Sb. Stanovuje podmínky pro poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči“ (MPSV, zákon o sociálních službách, 2006). Zároveň upravuje všechny další oblasti, které se zajištěním těchto podmínek souvisejí. Co je podstatné? Podstatné je, že zákon o sociálních službách přinesl několik zásadních změn dosavadního pojetí sociálních služeb:

- zavádí systém **registrace poskytovatelů** sociálních služeb
- ukládá poskytovatelům sociálních služeb **dodržování standardů** kvality sociálních služeb, které tvoří přílohu vyhlášky zákona
- **zavádí inspekce** poskytování sociálních služeb, jako nástroj pro ověřování kvality poskytovaných služeb a upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

3.3.1 Působnost v oblasti sociálních služeb

Státní správu podle tohoto zákona vykonávají: **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (dále jen "ministerstvo"), krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností a úřady práce.

- výkon působnosti obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a krajských úřadů podle tohoto zákona je výkonem přenesené působnosti.
- v oblasti sociálních služeb vykonávají působnost podle tohoto zákona také obce a kraje.

3.3.2 Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytovateli sociálních služeb jsou při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu. Proto, aby služby nabízely řádnou péči o své klienty, je potřeba si vytvořit vhodný pracovní tým, který je příslušný výkonu činnosti v sociálních službách.

3.3.3 Formy a druhy sociálních služeb

Základní sociální služby zahrnují podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§ 32):

- sociální poradenství
- služby sociální péče
- služby sociální prevence

Sociální služby se poskytují jako služby **pobytové**, **ambulantní** nebo **terénní**. Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

3.4 Pracovníci v sociálních službách

Zákon o sociálních službách v § 115 také vymezuje okruh pracovníků vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách: (MPSV, zákon, 2006). V sociálních službách vykonávají odbornou činnost:

- sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,
- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotničtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci

3.4.1 Sociální pracovník

Začala bych profesí sociálního pracovníka. Jak je uvedeno § 109 (In MPSV, zákon o sociálních službách 2006)., tak sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace. Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona. **Odborná způsobilost:** odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je vyšší odborné vzdělání získané v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, nebo vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu. Také se uznává absolvování akreditace vzdělávacích kurzů v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin.

3.4.2 Pracovníci v sociálních službách

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo podle Sokola a Trefilové (2008) vykonává **přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních** nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a

oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti atd. Dále zajišťuje základní **výchovnou nepedagogickou činnost** spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence. A v neposlední řadě **provádí pečovatelskou činnost v domácnosti.**

3.4.3 Pedagogický pracovník

Definicí pedagogického pracovníka se zabývá § 2 zákona **563/2004 Sb.** Pedagogickým pracovníkem je ten, kdo koná přímou vyučovací, přímou výchovnou, přímou speciálně pedagogickou nebo přímou pedagogicko-psychologickou činnost přímým působením na vzdělávaného, kterým uskutečňuje výchovu a vzdělávání. Také vykonává přímou pedagogickou činnost v zařízeních sociální péče.

3.5 Etický kodex sociálních pracovníků české republiky

Sociální práce se snaží dodržovat tzv. etické zásady: hodnoty demokracie, lidská práva a sociální spravedlnost, jak je uvedeno v Etickém kodexu sociálních pracovníků (2006). Sociální pracovníci dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců a to především tak, jak je uvedeno ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou a Listinou základních práv a svobod. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk atd. Pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků. Dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni. Sociální pracovník také plní povinnosti **vztahu ke svému zaměstnavateli, ke kolegům a ke svému povolání a odbornosti.**

4 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI UHERSKÝ BROD

Poslední kapitola teoretické části diplomové práce popisuje jak charitu ČR, tak i Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. Jde o zařízení, ve kterém byl výzkum realizován. Nejvíce informací o Charitě ČR jsem čerpala přímo z jejich internetových stránek. Informace o ADMD (Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod) jsem přebrala z metodiky zařízení.

Na začátek bych chtěla říci, že Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod spadá pod Oblastní charitu Uherský Brod. Charita ČR je nezisková církevní organizace, která organizačně **spadá pod Arcidiecézní charitu Olomouc** a je součástí humanitární organizace Charita Česká republika.

Přesnější definici azylových domů jsem se věnovala v první kapitole této diplomové práce. Nyní bych uvedla jiný název azylového domu pro ženy užívající se v zahraničí. Podle zahraničního zdroje Společenství terénních programů pro ženy jde tzv. o **útulky pro ženy**. Tyto sociální zařízení slouží ženám, které potřebují podporu a pokouší se uniknout z násilné a nebezpečné situace v jejich životě. Tyto útulky pro ženy poskytují bezpečné místo pro ženy během celého času potřeby a dává jim útočiště a podporu, kterou potřebují.

Vrátila bych se zpátky k azylovému domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. Tomanová a Jurásková (2007) uvádí, že azylový dům byl zřízen dne 28. 9. 1992. Posláním Charity Uherský Brod je poskytovat sociální služby lidem v těžké životní situaci na principech křesťanské lásky.

Provoz tohoto zařízení byl zahájen 29. 11. 2000.



Obrázek 3 Azylový dům pro matky s dětmi, UB

4.1 Charita: zřizovatel služby

Charita ČR je církevní organizace, pod kterou právě zařízení Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod spadá. Podle internetových stránek Charity ČR je krédem Charity ČR pomoc bližním v nouzi bez ohledu na jejich příslušnost k rase, národnosti či náboženství. Hlavní činností Charity ČR je pomoc potřebným na území České republiky. Jde zejména o pomoc matkám s dětmi v tísni, lidem bez přístřeší, osobám se zdravotním a mentálním postižením, sociálně slabým rodinám, drogově závislým, opuštěným starým lidem, osobám, které se ocitly v osobní krizi, migrantům a uprchlíkům, vězňům a osobám vracejícím se z výkonu trestu. Charita provozuje poradny, stacionáře, přechodná ubytování, domovy na trvalý pobyt, hospice apod. a vede projekty na začlenění do společnosti a využití volného času. **Nezisková humanitární organizace** Charita Česká republika je největším nestátním poskytovatelem sociálně zdravotních služeb u nás.

4.2 Poslání Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod

Podle Tomancové a Juráskové (2007) Azylový dům pro matky s dětmi v tísni poskytuje v nepřetržitém provozu pobytovou službu matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které se ocitly v krizové nebo nepříznivé životní situaci, jež nezvládají vlastními silami řešit. Zařízení poskytuje individuální a důstojnou pomoc a podporu uživatelkám tak, aby byly schopny řešit samostatně své problémy a staly se nezávislými na sociální pomoci, aby zůstaly součástí místního společenství a nadále mohly vést plnohodnotný život. Zařízení spolupracuje se sociálně-právní ochranou dětí, proto prvotní povinností matky a zároveň i podmínkou pobytu je řádná a všestranná péče o dítě.

Cílem zařízení je pomoc a podpora uživatelkám tak, aby byly schopny řešit samostatně své problémy a staly se nezávislými na sociální pomoci a aby zůstaly součástí místního společenství. **Co je to tedy nepříznivá sociální situace?** Představuje oslabení nebo ztrátu schopnosti zabezpečit nebo uspokojit své životní potřeby a samostatně bez pomoci řešit svou sociální situaci z důvodu např. věku, ohrožením práv atd.

Nepříznivá sociální situace podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. představuje **oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu** věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické

osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Pokud bych měla zmínit cíle uživatelek tak za **dlouhodobé cíle** nejčastěji uvádějí: nalezení samostatného bydlení nebo nalezení práce. **Z krátkodobých cílů** uvádějí: nalezení pomoci, rovnováhy, rady, zklidnění, ujasnění si vztahů s druhými, sebereflexe vlastního chování atd.

4.3 Uživatelé služby

Uživatelé služby jsou matky s nezaopatřenými dětmi (děti do 18 let, studenti do 26 let a handicapované osoby) a těhotné ženy v nepříznivých sociálních situacích a v těžkých sociálních krizích:

- krize manželství, rozvodová situace (děti žijí v nevhodném výchovném prostředí)
- problémy svobodných matek nebo těhotných žen, které nemají vlastní domácnost
- krizová situace, domácí násilí (násilí na sobě či dětech)

V zařízení se nachází 7 bytových jednotek. Jsou plně vybaveny nábytkem, kuchyňskou linkou, dvouplotýnkovým vařičem, kuchyňským nádobím a příbory. Tři bytové jednotky a bývalý tzv. krizový (nouzový) pokoj se nachází v prvním patře a tři bytové jednotky ve druhém patře. Součástí zařízení jsou společenské prostory: společenská místnost, kancelář vedoucí, instruktorna, herna pro děti, kočárkárna, kuchyň a prádelna.

4.4 Základní činnosti při poskytování sociální služby

Základními činnostmi se sestávají aktivity pro matky a jejich děti. **Aktivity pro matky:** resocializační program

- nabídka pomoci a rad v péči o dítě
- vedení domácnosti a hospodaření s financem
- zájmové aktivity
- rozvíjení tvořivých schopností a dovedností
- kulturní akce mimo AD atd.

Aktivity pro děti: výchovně vzdělávací programy (dramaterapie, muzikoterapie, výtvarné činnosti, skupinové hry apod.). Také jsou každoročně **pořádané akce přímo v zařízení** – Mikuláš, Vánoce, karneval, Den dětí, Den matek aj.

Aktivity Azylového domu pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod podporují: MPSV, Krajský úřad Zlín, Městský úřad Uh. Brod, Ing. Ivan Chrástek, Linea a.s., Nivnice, AUTO GAMES s. r. o., Uh. Brod a další.

II. EMPIRICKÁ ČÁST

5 ÚVOD K EMPIRICKÉ ČÁSTI

Empirická část práce se zabývá problematikou kvality poskytovaných služeb Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. Celý výzkumný design empirické části diplomové práce je zaměřen na prozkoumání toho, jakým způsobem jsou v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod naplňovány standardy č. 2 (ochrana práv uživatelů), standard č. 6 (dokumentace o poskytování sociální služby) a standard č. 7 (stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb). Pro získání potřebných informací a také v souladu s výzkumným problémem byla zvolena kvalitativní metoda výzkumu, výsledkem tedy nebude statistické zpracování dat, ale zmapování postojů a názorů respondentů (klientky, personál, praxe) na kvalitu Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod.

Stěžejní jsou otázky, které se týkají výše zmiňovaných standardů a otázky, které se obecně týkají kvality v sociálních zařízeních, konkrétně v zařízení azylového domu pro matky s dětmi Uherský Brod.

Jednotlivé kapitoly empirické části se zabývají metodikou výzkumu se zaměřením na přípravnou fázi a průběh získávání dat. Další kapitola popisuje zpracování dat. Předposlední kapitola se zabývá shrnutím výsledků z výzkumu. Poslední závěrečná kapitola popisuje závěr celé práce.

Před realizací výzkumu byly opatřeny souhlasy respondentů s nahráváním rozhovorů. Všechny klientky s nahrávkami souhlasily. Byly osloveny pracovnice ze zařízení, studentky, které chodí do zařízení na praxi, zda budou ochotné se zúčastnit také rozhovoru. Pomocí losování jsem vybrala tři zástupkyně z řad klientek, tři zástupkyně z personálu a tři praktikantky. Na schůzce s matkami, která se koná každé pondělí (setkávání klientek i personálu), jsem měla možnost se podrobněji domluvit na setkání s klientkami. Seznámila jsem je s důvodem nahrávání a také pravidly týkající se rozhovoru. Následně mohly být rozhovory tedy nahrávány. Samotný výzkum byl realizován přímo v zařízení azylového domu.

Na začátku jsem si zvolila tzv. **harmonogram výzkumu**. Ten stanovuje jednotlivé kroky k plnění a tedy i k vypracování diplomové práce:

- zajistit základní literaturu k tématu DP, příp. výzkumy (září – říjen)
- vybrat vhodný výzkumný vzorek (listopad)

- správně sestavit otázky k rozhovorům – rozhovorový list (prosinec - leden)
- realizace nahrávek i následné přepsání rozhovorů (leden - únor)
- vypracovat empirickou část DP => sestavit vstupní formulář (únor)
- vyhodnotit odpovídající závěry (únor - březen)
- podle potřeby dokončit estetický“ vzhled DP (březen)

5.1 Výzkumný problém a dílčí cíle

Výzkumný problém je přímo zaměřen na problematiku kvality v zařízení sociálních služeb a na ženy, které pobývají v azylovém domě i praktikantky, které v zařízení vykonávají praxi. Výzkumný problém zní: „ Jakým způsobem jsou v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod naplňovány standardy č. 2 (**ochrana práv uživatelů**), standard č. 6 (**dokumentace** o poskytování sociální služby) a standard č. 7 (**stížnosti na kvalitu** nebo způsob poskytovaných služeb)?“

Hlavním cílem práce je zjistit pomocí rozhovorů kvalitu poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. Z hlavního cíle a také výzkumného problému byly následně stanoveny následující dílčí cíle (výzkumné otázky):

1. **Prozkoumat**, jakým způsobem **personál** Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod **naplňuje standard** číslo 2 - ochrana práv osob, 6 - dokumentace o poskytování sociální služby a 7 - stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb.
2. **Ověřit u klientek** Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod jakým způsobem se **rozhodují**, a to zejména v oblasti svého **rodinného, společenského života** a jak si rozhodují **o své vlastní osobě**.
3. **Odhalit**, jakým způsobem personál bere zřetel na **stížnosti** klientek a jakým způsobem má zařízení zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti.
4. **Zjistit** prostřednictvím uživatelek, zda mají dostatek prostoru pro jejich soukromí v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský brod a personál jejich právo na soukromí dodržuje.
5. **Analyzovat názory personálu** na kvalitu Azylového domu v Uherském Brodě.
6. **Vyhotovit vstupní arch klientky**
7. **Vytvořit** dotazník pro praktikantky

Součástí této práce je požadavek ze strany personálu vytvořit vstupní arch klientky a také dotazník pro praktikantky. Vstupní arch klientky bude součástí individuálního plánu. Oba dokumenty budou sloužit personálu zařízení jako dokument k zjištění, analýze a celkovému měření kvality.

5.2 Metodologie výzkumu

Vzhledem k tomu, že by nebylo možno z důvodu malého počtu klientek (7 klientek) v zařízení postihnout výzkum kvantitativním testováním a tak získat početný reprezentativní vzorek, použila jsem ve své diplomové práci **kvalitativní metodu**, zaměřenou na jednu z nejrozšířenějších forem a to techniku **polostrukturovaného rozhovoru**. V souladu s výzkumným problémem a cíli byl zvolen výzkum kvalitativní, neboť umožňuje skrze osobní kontakt výzkumníka navázat s respondenty přímý kontakt, získat nové dosud nepopsané poznatky, prozkoumat prostředí zařízení a také získat přímý vhled do jejich celkové sociální situace.

Podle Gavory (2000) je cílem kvalitativního výzkumu porozumět nejen lidem, ale také jejich událostem v životě. Hlavním znakem kvalitativního výzkumu je **dlouhodobost, intenzivnost a podrobný popis**. Pozorovatel by měl zachytit ve výzkumu téměř vše, co se odehrálo. Všimá si rozdílů mezi zkoumanými lidmi a zjišťuje, jestli existují rozdíly pohledu na danou věc u vybraných respondentů.

Otázky k rozhovorům jsem si vytvořila pomocí metodiky MPSV a také metodiky AD. Otázky byly prodiskutovány s paní vedoucí zařízení azylového domu. Dále využívám **tabulkového zobrazení** u identifikačních údajů (věk) respondentek. K hlubšímu popisu respondentek se věnuji v samostatné kapitole.

Jak už jsem uvedla výše, tak jsem ke zjištění všech potřebných informací použila kvalitativní techniku **polostrukturovaného rozhovoru**, jež patří mezi nejfrekventovanější metody výzkumu. Používá se pro získávání údajů přímo od respondentů v určitém čase a specifickém prostředí.

Podle Miovského (2006) polostrukturovaný rozhovor vyžaduje oproti nestrukturovanému rozhovoru náročnější technickou přípravu. Vytváříme si určité schéma (otázky k rozhovoru), které jsou pro tazatele závazné. Toto schéma obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se výzkumník bude účastníků ptát. Obvykle je možné měnit pořadí otázek dle potřeby a možností. Klademe různé doplňující otázky a také je rozpracováváme do

hloubky, aby to bylo užitečné vzhledem k cílům a definovanému výzkumnému problému. Pokračuje se často v otázkách tak, dokud účastník podává smysluplné a pro výzkum relevantní odpovědi nebo dokud nevyčerpáme časový limit pro daný rozhovor.

Pro **respondentky** byly vytvořeny **tři archy otázek** (otázkový arch pro klientky, personál a praktikantky). Všechny otázky se týkaly standardů číslo 2, 6, a 7. Archy k rozhovorům jsou vloženy v sekci přílohy.

5.3 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný vzorek byl vybrán náhodně pomocí losování a to v zařízení Azylového domu pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod. Šetření se zúčastnilo celkem **9 respondentek** z řad personálu, klientek i praktikantek. Základní soubor tvořil:

- klientky AD (3) – výběr pomocí losování
- personál AD (3) – výběr pomocí losování
- praktikantky AD (3) – výběr pomocí losování

Rozhodla jsem se získat informace tzv. **triangulací výzkumného vzorku**. Polostrukturovaný rozhovor byl rozdělen podle otázek a to tak, aby se týkaly standardu č. 2 (**ochrana práv uživatelů**), standardu č. 6 (**dokumentace** o poskytování sociální služby) a standardu č. 7 (**stížnosti na kvalitu** nebo způsob poskytovaných služeb). **Otázky** vytvořené pro respondentky, byly strukturovány do **čtyř hlavních oblastí**.

První oblast, tzv. **identifikační otázky respondentek** sloužily k zjištění jejich osobní, pracovní a rodinné situace:

- **Klientky:** datum, čas, místo, věk, rodinný stav, počet dětí + věk, vzdělání a zaměstnání (brigáda), manžel, partner (věk, vzdělání, zaměstnání, bydlení)
- **Personál:** datum, čas, místo, věk, vzdělání (délka v zařízení)
- **Praxe:** datum, čas, místo, věk, délka absolvované praxe, vzdělání (studium)

Druhá oblast se vztahovala ke **Standardu č. 2 - ochrana práv uživatelů**. Otázky z následujících oblastí:

- Osobní svoboda a svoboda pohybu
- Právo na ochranu soukromí

- Nedotknutelnost osoby
- Právo na osobní a rodinný život
- Právo na důstojné zacházení
- Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko:

Třetí oblast se zabývala **Standardem č. 6** – dokumentace a poskytování sociální služby:

- Osobní údaje klientky
- Místo uložení osobních údajů klientky
- Karta klientky
- Archivace dokumentace

Poslední oblast otázek se soustřeďuje **na Standard č. 7** – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb:

- Způsob podání stížnosti
- Postup a podmínky vyřízení stížnosti

Respondentky byly předem seznámeny s typem otázek a to proto, aby se zabránilo jejich nejistotě a případné nervozitě. Nyní bych uvedla informace týkající věku respondentek. K přehlednějšímu znázornění jsem užila tabulkové zobrazení.

Tabulka 1 Věkové rozložení respondentek

VĚKOVÉ ROZLOŽENÍ RESPONDENTEK:			
Věk:	Klientky:	Personál:	Praktikantky:
18 - 25	Paní A	Pracovnice X	Praxe V, Praxe U, Praxe T
26 - 34	Paní B	Pracovnice Y	-----
35 - 54	Paní C	Pracovnice Z	-----

Zdroj vlastní

Respondentky jsou označeny pod písmeny, které jsou fiktivní. Klientky jsou označeny jako **paní A, B, C**. Personál je označen pod písmeny **pracovnice X, Y, Z**. A **praktikantky** jsou označeny pod písmenem **V, U, T**.

5.4 Respondenti z řad klientů

K hlubšímu seznámení s klientkami jsem se rozhodla pro jejich stručný popis vnějších znaků (chování, vzhled, pohyb těla) a rodinného a pracovního života během nahrávání. Informace o jejich rodinném životě jsou zpracovány z nahrávek rozhovoru.

Všechny respondentky byly seznámeny s účelem rozhovoru. Jejich souhlas jsem v úvodní části rozhovoru zaznamenala. Byli opakovaně ujištěni o anonymitě a změně jejich vlastního jména. Respondentky jsou tedy označeny pod písmeny. Zachovala jsem jen jejich věk. Respondentky uvádím v pořadí, postupně tak, jak probíhaly rozhovory.

Jako nelehké bylo nahrávání rozhovoru s klientkami. Některé pokládané otázky jsem musela přeformulovat a upravit tak, aby klientka otázkám porozuměla. Striktně jsem se vyhýbala cizím slovům a odborným výrazům.

Klientka: **Paní A., 45 let**

- ochotná k nahrávání rozhovoru
- uvolněná, střídal se úsměv s nazlobeným výrazem v tváři (děti paní zlobily), pohyb těla výrazný (prudké pohyby, mávání rukama)
- **gestikulace:** ruce položeny na stole, v klíně, za hlavou, chvíli si hrála z mobilní, telefonem, vypínala písničky, které předtím poslouchala s dětmi na zahradě
- **tělesný vzhled a postava:** hubená, menšího vzrůstu, krátké vlasy původně černé, rozčuchané, nyní obarvené na rezavou barvu
- **oblečení:** obnošené, nápadné oblečení (noční košile, zimní bunda a pantofle), vzala si sebou uvařenou kávu
- **vzdělání:** brousička skla a švadlena dámská a pánská (střední odborné učiliště)
- **zaměstnání:** rodičovská dovolená na osvojeného syna dcery D.

Stručný popis rodinného života:

Paní A. pochází ze Šumperska. Vdaná. Měla 25 sourozenců od jedné a společné matky. Pobývala s dětmi v Azylovém zařízení. Chvíli bydleli u Bečvy ve stanu. **Manžel** 44 let, bydlí na ubytovně v Přerově. Předtím téměř rok bydlel na ubytovně v Uherském Brodě. Chvíli bydlel u známého. Několik let nepracuje, jen někdy brigádně nebo na „černo“, nyní čeká na individuální důchod. Byl ve výkonu trestu (ublížení na zdraví, zanedbání péče o děti).

Klientka: Paní B., 25 let

- ochotná k nahrávání rozhovoru
- nervózní, hrála si s prstýnkem na ruce, často pokašlávala
- **gestikulace:** mírná, při posedu měla nohu přes nohu
- **tělesný vzhled a postava:** štíhlá, vysoká, dlouhé světlehnědé vlasy, rozpuštění
- **oblečení:** džíny a tričko, pantofle
- **vzdělání:** dokončené základní, první rokem studovala soukromou Obchodní akademii Eldorf v Brně.
- **zaměstnání:** rodičovská dovolená. Předtím paní B. pracovala jako barmanka (kru-piérka) v Brně.

Stručný popis rodinného života:

Paní pochází z Brna. Svobodná. Paní před nástupem do Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod, pobývala v Azylovém domě pro matky s dětmi (Petrovice u Blanska). **Přítel T.**, (otec prvního syna N.) 33 let, nyní pobývá rok a půl ve výkonu trestu za vykrádání, krádeže a prodej kradených aut. Paní B., přítele ve vězení minimálně navštěvuje. **Syn N. 6 let**, navštěvuje MŠ v Uherském Brodě. Chlapec je velmi hyperaktivní, kamarádký. Poslední dobou si matka na syna N. stěžuje, že je neovladatelný, neposlouchá. Fiktivně na něj matka volá „děckou polepšovnu“. Druhého **syna S. 4 měsíce** má paní B., s jiným mužem, nynějším **přítelem K. 44 let**. Vzděláním je automechanik. Pracuje v zahraničí.

Klientka: **Paní C., 34 let**

- ochotná k nahrávání rozhovoru
- klidná,
- **gestikulace:** mírná, při posedu si hrála s prsty u rukou, nohy měla překřížené
- **tělesný vzhled a postava:** velmi štíhlá, malá, dlouhé melírované vlasy, rozpuštění
- **oblečení:** džíny a tričko, pantofle
- **vzdělání:** vyučená aranžérka květin v Soběslavi
- **zaměstnání:** nezaměstnaná. Předtím paní C. pracovala jako dělnice v Českých Budějovicích, brousila součástky do aut

Stručný popis rodinného života:

Paní pochází z Českých Budějovic. Rozvedená. Po rozvodu měla několik mužů. Jednu dobu pobývala na ulici, bydlela na vlakovém nádraží, když se ve 22 hodin uzamkl, pospávala v parku na lavičce. V rozhovoru uvedla, že byla během pobytu na ulici znásilněná. Jak se to paní stalo? Šla na Úřad práce a při cestě ji zastavili tři muži v autě. Nabídly paní, že jí svezou, kam potřebuje. Paní do auta nasedla. Slíbili jí, že jí odvezou na úřad práce. Ale místo na úřad práce paní zavezli k rybníku. Tam po paní chtěli různé sexuální praktiky a vyhrožovali jí, že pokud to neudělá, tak jí utopí. Paní udělala, co chtěli, brečela u toho. Poté pak paní na úřad práce zavezli. Po paní na úřadu práce ti tři muži křičeli, lidé kolem jí nepomohli. Paní to pak řekla své starší sestře. Ta celou situaci nahlásila na Policii ČR. I přes velmi negativní zkušenost hledala přítele přes internet dál. Nakonec se jí podařilo najít přítele K. 34 let, z Moravy, se kterým má dceru N., 4 roky. Za přítelem se z Budějovic přestěhovala na Moravu. Do vesnice poblíž Uherského Brodu. Po pár letech soužití se začali hádat. Hádky byly tak intenzivní, že paní C. nakonec přítel (po společné domluvě) odvezl v srpnu v roce 2010 do Azylového domu v Uherském Brodě. Paní má z předchozích vztahů syna P., 14 let. Chlapec je imobilní. Má dětskou mozkovou obrnu, po mentální stránce je zcela v pořádku. Navštěvuje základní školu v Budějovicích. V péči ho má babička, matka paní C. Syn P. se zajímá o počítače, moderuje v internetovém rádiu. Je komunikativní, kamarádký.

5.5 Respondenti z řad personálu

Pracovnice X.:

- Pracovní pozice: sociální pracovnice
- Pracovní délka v zařízení: 4 roky
- Vzdělání: vysokoškolské, (titul – Mgr.), obor: sociální pedagogika

Pracovnice Y.:

- Pracovní pozice: pracovník v sociálních službách
- Pracovní délka v zařízení: 4 roky
- Vzdělání: středoškolské, studuje vysokou školu v Olomouci, posledním rokem, obor: sociální práce

Pracovnice Z.:

- Pracovní pozice: vedoucí zařízení
- Pracovní délka v zařízení: 6 let
- Vzdělání: středoškolské, studuje vysokou školu v Olomouci, posledním rokem, obor: sociální práce

5.6 Respondenti z řad praktikantek

Studentka V.:

- Dosažené vzdělání: středoškolské
- Délka praxe v zařízení: 160 hodin, odchozený počet hodin: 160 hodin
- Škola, obor: vysoká škola, sociální pedagogika

Studentka U.:

- Dosažené vzdělání: středoškolské
- Délka praxe v zařízení: 60 hodin, odchozený počet hodin: 54 hodin
- Škola, obor: vyšší odborná škola, diplomovaná všeobecná sestra

Studentka T.:

- Dosažené vzdělání: středoškolské
- Délka praxe v zařízení: 80 hodin, odchozený počet hodin: 40 hodin
- Škola, obor: vysoká škola, sociální pedagogika

5.7 Popis místa výzkumu

Celý výzkum byl uskutečněn v prostorách Azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod a to během měsíce února. Nahrávky rozhovoru byly nejčastěji realizovány v instruktorně personálu a společenské místnosti. Ve společenské místnosti proběhly nahrávky všech rozhovorů klientek, kromě jednoho, protože klientka při nahrávání chtěla být ve své bytové jednotce. Na přání a žádost, bylo klientce zajisté vyhověno.

Nahrávání rozhovoru s personálem a praktikantkami bylo provedeno v instruktorně personálu a v kanceláři paní vedoucí. Délky rozhovorů trvaly v rozmezí od 15 do 45 min.

6 PRŮBĚH SBĚRU DAT

Data byla získávána v průběhu měsíce ledna 2011 a února 2011 v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. Toto zařízení spadá **pod Arcidiecézní charitu Olomouc** a je součástí humanitární organizace Charita Česká republika.

Potenciální respondentky (klientky) jsem oslovila s pomocí vedoucí zařízení během schůzky s matkami realizované v instruktorně pracovnic probíhající každé pondělí od 20 hodin, při které je možnost se setkat se všemi klientkami. Proto jsem se rozhodla pro tento způsob navázání kontaktu.

Klientky byli stručně seznámeni s důvodem nahrávání rozhovoru i obsahem. Bylo jim vysvětleno, k čemu budou otázky sloužit a také byly informovány o celkové anonymitě při nahrávání i během zpracování dat. Vedoucí klientky upozornila také na fakt, že rozhovory budou zpracovány pro zjištění kvality azylového domu pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod a budou sloužit pracovníkům zařízení, případně vedení Charity Uherský Brod.

Klientek jsem se zeptala, jestli mají zájem se rozhovoru zúčastnit. Všechny klientky byly pro realizaci nahrávek. Nechala jsem jim podepsat formulář o souhlasu k nahrávání.

Pro výběr klientek jsem si vybrala losování, kde jsem si zvolila následující postup výběru klientek. Do košíku jsem vložila sedm lístku, na třech lístcích bylo napsáno „zúčastním se rozhovoru“ a na zbylých čtyřech lístcích bylo napsáno „nezúčastním se rozhovoru“.

S vybranými klientkami, které si vylosovaly „zúčastním se rozhovoru“ jsem se domluvila, na termínu, kdy proběhnou nahrávky rozhovorů. Po domluvě byly nahrávky realizovány. Ke konci rozhovoru měly respondentky možnost vyjádřit jakékoli své připomínky a názory, které dle jejich názoru jsou důležité a nebyla možnost je vyjádřit při nahrávání. Záznam rozhovoru byl prováděn jako audiozáznam, který byl nahráván na diktafon.

Jako přínos při nahrávání hodnotím, že se s klientkami znám, protože, v tomto zařízení pracuji jako sociální pracovnice. Byla jsem tedy pro klientky známou osobou. Vedle toho shledávám navíc také jako pozitivní, že jsme měli k nahrávání rozhovorů místnost, kde nás nikdo nerušil. Kromě jednoho případu, kdy klientka chtěla být při nahrávání ve své bytové jednotce. To je v takovém zařízení celkem obtížné, protože maminky nemají mnoho volného času kvůli stálé péči o děti.

7 ZPRACOVÁNÍ DAT

Následující kapitola popisuje použitou metodu a postup při zpracování dat. Ke zpracování dat jsem si zvolila metodu selektivního kódování.

7.1 Metoda zpracování dat

Pro zpracování dat byla zvolena kvalitativní metoda zakotvená teorie. Ta má za úkol směřovat k vytvoření a popisu nové teorie na základě dat. Jak je uvedeno, již v samotném názvu měla by být data zakotvena. Zaznamenané polostrukturované rozhovory, byly transkripce převedeny do podoby psaného slova. Tyto přepisy byly poté podrobeny selektivnímu kódování, jde tedy o proces, při kterém vybereme jednu **hlavní kategorii** a snažíme se ji uvést do vztahu k ostatním kategoriím kódování, kterým rozumíme hledání a pojmenování nalezených jednotek, které nesou důležité informace pro oblast našeho zájmu. Tím se postupně a souběžně začínají vytvářet další kategorie. Pod kategorií seřazujeme takové kódy, které jsou si významově podobné, tedy takové, které odpovídají stejnému jevu. Pojmenováním tohoto jevu získáme kategorii, do které se vkládají odpovídající kódy a doplňuje se vytvořený text (Švaříček, Šed'ová, 2007).

8 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Tato část práce seznamuje s výsledky rozhovorů, které jsou děleny do pěti kategorií. Do rozhovoru jsem zařadila otázky, kterými jsem se snažila zjistit kvalitu poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod.

Kategorie se vztahují k hlavnímu cíli i k určeným dílčím cílům. Název kategorií byl vytvořen podle výpovědi respondentů. Každá kategorie obsahuje stěžejní kódy a následný komentář.

8.1 Kategorie

Po vytvořených kódech a posléze hledáním společných témat a provázaností, bylo vytvořeno následujících pět kategorií: Jednotlivé **názvy kategorií**:

1. Dodržování a respektování práv
2. Rozhodováno o své osobě
3. Prostor pro soukromí
4. Dokumentace a osobní údaje
5. Zřetel na stížnosti
6. Názory na kvalitu zařízení

8.1.1 Dodržování a respektování práv

Tato kategorie byla vytvořena na základě následujících vybraných kódů:

(A39): práva i v průběhu, (B62): neznalost, (C34): soukromí, (X18): nárok zákona, (Y15): tolerovat a zařít, (Z10): demokratický systém, (Z11): pravidla (U3): první informace

Standard 2, 6, i 7 patří do tzv. procedurálních standardů. Stanovují, jak má poskytovaná služba vypadat. Zaměřují se nato, na co je třeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část je věnována právě ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů. Azylové zařízení při své činnosti respektuje základní lidská práva a zabývá se pravidly občanského soužití, kterým je třeba rozumět, jak

tedy vyplývá z výpovědí pracovníků. I klientky uvádějí, že personál jejich práva respektuje a snaží je dodržovat.

Práva uživatele služby vychází přímo ze základních práv a svobod, deklarovaných v Listině základních lidských práv a svobod, toto je uvedeno v metodice azylového domu.

Co si tedy pod právy v azylovém domě představit? Pojem lidských práv bývá vnímán pracovníky azylového domu následovně. Pracovnice Y práva považuje za pravidla, která se musí dodržovat a týkají všech lidí. (Y15): *„Tak právo je pro mě pojem, že člověk, když má právo na něco, je jedno na co, tak ostatní lidé mu to právo nesmí odeprít a musí to brát v potaz, tolerovat a zařídit se podle toho, když třeba člověk při řešení nějakých problémů musíme vědět, když to stáhnu na naši práci, musíme vědět, že uživatelka má právo nato, nato a při řešení toho problému to brát v potaz.“*

Zařízení má metodice stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociálních služeb k porušení práv uživatelů. Jedná se tyto oblasti: omezování osobní svobody, nerespektování práva na soukromí, bránění osobního rozhodování uživatelů nad rámec vnitřních pravidel zařízení aj.

Standard zaměřen na ochranu práv je podle klientky A v zařízení často probírán a klientky, které jsou v zařízení už více měsíců, tak to slyší poněkolkáté. Paní A se vyjádřila. (A39): *„... Práva se probírají i v průběhu, co jsem tu za ten rok, jsme to probíraly někdy pořád dokola, ne, já myslím, že to jako k něčemu jako je, ale je to dobré jako vědět, že.“* Klientka B, která je v azylovém domě šestým měsícem, klíčová práva zařízení dostatečně nezná, k tomu uvádí: (B62): *„Hm... moc jich neznám těch lidských práv, jako já je nevím.“* Pro klientku C je nejdůležitějším právem v takovémto zařízení mít dostatek volnosti a možnosti pro klid i samotu. (C34): *„Ano, třeba právo na svobodu a soukromí.“* Z výpovědí klientek lze spatřit individuální pohled i chápání vlastních práv.

Pro personál je oblast práv klientek základem k tomu, aby byly při provádění sociální práce co nejvíce respektovány a dodržovány v souladu se Standardy. (Z11): *„...Ano tak to je při této práci podle mě považování za základ, právo na respekt, úctu, soukromí, individuální přístup, právo změnit klíčového pracovníka, právo na individuální přístup, to už jsem říkala, ale třeba na svobodné rozhodnutí.“* Pracovnice obecná práva i práva klientek znají, ale i práva, které se přímo týkají azylového domu. Pracovnice X potvrzuje, že s právy souvisejí stěžejní dokumenty zařízení. Respondentka zdůrazňuje také povinnosti klientek uvedené

ve smlouvě. X20: „*Takže práva a povinnosti máme ve smlouvě, která jsou vlastně čtená s každou klientkou a klientka to podepisuje, další takové povinnosti, které má máme i v domovním řádu s tím je také každá nově příchozí klientka seznámená a další práva máme v metodice, do které mohou klientky také nahlédnout je k dispozici v kanceláři vedoucí.*“ Může ovšem nastat situace, kdy práva klientek mohou být omezena, může dojít k tzv. ke střetům a zájmům. Příklad střetů a zájmů v zařízení dokládá pracovnice Y. (Y20): „*Ted' co mě napadá jediné nevím, jestli bych to řekla přímo zásahy prostě uživatelka má povinnosti v azylovém domě, takže jediné co mě napadá, co jí může omezovat v tady v tomhle ted' by třeba chtěla někam odejít jsou například, že musí v určité dny, kdy je stanovena schůzka s matkami docházet na schůzku s matkami, potom pokud na ní vyjde služba s úklidem, tak musí provést ten úklid do té stanovené hodiny nějak, nebo si myslím, že jinak prostě jí nijak neurčujeme, kdy co má dělat v žádném případě neurčujeme kdy má vařit, kdy má s dětma chodit ven tady tyhle věci určitě ne.*“

Pro paní vedoucí jsou lidská práva úzce spojena s myšlenkou demokracie a utváří klientce cestu svobodného projevu a volnosti. (Z10): „*Obecně právo mi přijde, že souvisí hodně s člověkem jako takovým, s demokracií, s demokratickým systémem, když se řekne právo tak je to ... to co dělá člověka člověkem, volnost, svoboda, svoboda. I povinnosti, to je jasné, uvedu například právo na respekt, úctu, soukromí, na individuální přístup, právo změnit klíčového pracovníka, právo na individuální přístup, to už jsem říkala, ale třeba na svobodné rozhodnutí.*“

Informace ohledně práv a také jejich dodržování v azylovém domě platí též pro praktikantky vykonávající praxi v zařízení. Ihned během počátečních dnů praxe probírá personál zařízení, také i paní vedoucí práva s praktikantkami. Praktikantka potvrzuje tento fakt, že při počátku praxe byla také seznámena s právy. (U3): „*Ano, to byla snad jedna z prvních informací co mi paní vedoucí i holky předaly, podepsala jsem mlčenlivost, byla jsem seznámena s domovním řádem azylového domu a pak jsme probíraly myslím práva z metodiky, práva klientek se s klientkami probírají určitě při schůzce s matkami, asi určitě ihned když nastoupí, s tím je seznamuje paní vedoucí a určitě i v průběhu pobytu.*“

Personál informuje matku o jejich právech a povinnostech souvisejících s pobytem při příchodu do zařízení, během pobytu v rámci schůzek s matkami a při individuálním plánování.

Matka je podrobně seznámena se zásadami požární ochrany a bezpečnosti, ochrany zdraví a Domovním řádem, který obdrží v jednom vyhotovení a stvrdí jej svým podpisem. Zařízení má sepsané nápravy pro případy porušování práv klientek. Zcela významně se v zařízení dodržuje rozhodnutí uživatele o vlastním způsobu řešení nepříznivé sociální situace. Klientky jsou obeznámeny, že personál práva klientek musí dodržovat. Chápejme, že tak jak pracovníci respektují práva klientek, tak i klientky musí chápat práva personálu a všech pracovníků azylového domu.

8.1.2 Rozhodování o své osobě

Kategorii nasatily tyto kódy:

(A117): majetek, (A118): já jsem pánem, (B127): nespokojenost, (B151): zásah personálu, (C76): stěhování, (X26): žádný harmonogram, (Y33): lékař, (V24): školka

Klientky pobývající v azylovém domě jsou odpovědné za svou osobnost, za své děti a také si rozhodují o své osobě. Potvrzuje to výpověď pracovníce X. (X26): *„Rozhodují si o tom samy, nemají žádný harmonogram nebo sepsáno co, kdy budou dělat, můžou si stávat, kdy chtějí, kouřit kdy chtějí, vařit kdy chtějí, nekontrolujeme toto.“* Je na klientkách, jak ony budou trávit svůj volný čas a jiné aktivity během dne. Tuto informaci dokazuje praktikantka V. (V24): *„Nemusí maminky říkat, kam jdou, ale řeknou třeba, že jdou do města nebo do školky pro děti nebo chtějí sdělit, že si jdou pro dávky, celkově klientky rády s personálem komunikují, no teda až na jednu.“* Tato kategorie úzce souvisí s právy klientek. Není možné, aby zařízení nebo personál nařizoval nebo přikazoval klientce co má a kdy dělat. Za tyto rozhodnutí si odpovídá klientka. (B78): *„Ne, ne, to se mi nestalo, si rozhoduju prostě podle sebe, jako vše je na mě.“* Dále pokračuje pracovníce Y. (Y50): *„Je to na klientkách, jak budou řešit svou situaci, pokud přijdou a chtějí radu, jsem ochotná jim pomoci a třeba i říci co a jak, ale tohle zvažení je na nich, je ale fakt, že chtějí slyšet náš názor a doporučení, to je často a téměř v mnoha případech, je sice pravda, že je to i typem a přístupem klientek, vše závisí na vztahu pracovníce a dané klientky.“* Klientka B však v některých situacích by nebyla proti, kdyby personál jim do rozhodnutí o své osobě zasahoval. (B151): *„Nezasahuje, ale myslím si, že v některých případech by to bylo dobrý.“* Klientka si stěžovala na časté půjčování peněz mezi matkami.

S financemi si klientky nakládají také podle svého uvážení. (A117): *„Samozřejmě o majetku si rozhodují jen já, já se také o nikoho nestarám.“* Pracovníci Y se stalo, že při zdravot-

ních komplikacích klientky, byla samotnou matkou požádána o sbalení osobních věcí a hygieny. (Y33): „*S financemi určitě nemanipuluji, s osobními věcmi ... napadá mě teďkom, když maminka vlastně, která byla těhotná, měla už vlastně po termínu, udělalo se jí špatně, volaly jsme jí lékaře, chtěla pomoci sbalit věci do tašky, tak jsem brala její oblečení, hygienu a doklady.*“ Problém ovšem nastává tehdy, pokud klientka nemá dostatek financí a půjčuje si peníze od jiných matek, což bylo respondentkami z řad klientek označeno za obtěžující, protože taková matka chodí po pokojích a prosí o vypůjčení různých finančních částek. Personál s touto situací při pobytu klientek v zařízení počítá. Matky jsou při počátku pobytu upozorněny, že by si neměly finance mezi sebou půjčovat, ovšem i přesto se tato záležitost občas stane. Pracovnice Z se vyjadřuje k problému s financemi u klientek. Některé klientky mají právě potíže v oblasti finanční. Pokud personál tento fakt zjistí, upozorní klientku. Ovšem rozhodnutí o svých financích je na matce. Buď souhlasí tzv. se spolehospodařením nebo má povinnost zabezpečit základní potřeby pro své dítě (strava, ošacení, hygiena aj.). (Z18): „*Většinou si vybavím, když klientka nemá peníze na hospodaření, vedení domácnosti, v lednici nemá téměř nic, takže tam potom s ní spolupracujeme na tom, aby se sama rozhodla pro vedení nějakého hospodaření, spoluvedení, spolehospodaření, že klientka si zapisuje peníze, že máme kontrolu, přehled nad těmi financemi, tam vidím střet zájmů, protože našim zájmem je, aby klientka byla nezávislá a samostatná a to ona v tuto chvíli není a mi máme na tom pracovat, aby nezávislá byla a klientka má zájem na tom, aby si hospodařila se svými penězi sama ze svými penězi, jak se jí líbí.*“ Praktikantka T doplňuje výpověď paní vedoucí. (T61): „*Myslím, že jim to jedno nebylo a ani není, tak psaly na kraj s dotazem ohledně nedostatku financí matek, napsali jim, že postupují jako ve smyslu správně, prostě dobře v souladu nějak s předpisy nebo tak nějak, jo a psaly i Ombucmanovi, ty vyjádření si myslím, že jsou dobrá, aspoň si to ověřily.*“

Situace se nemění ani v rozhodování ohledně bydlení klientky. (C76): „*Ne, nikdy mi tohle nezakázaly, nebyl ani důvod, rozhodla bych si stejně podle svého, teďko maj radost, že se vracím do Budějek, ať jsem zase u mámy.*“

Existují vnitřní pravidla, která se v zařízení musí dodržovat a platí pro všechny klientky. Shrnutí stěžejních a podstatných pravidel představuje domovní řád, jako jeden z důležitých formulářů azylového domu. Jedná se o dodržování činností vyplývající převážně z domovního řádu, který je součástí smlouvy o poskytnutí ubytování. Každá uživatelka je tak povinna dodržovat ustanovení tohoto řádu a řídit se pokyny vedoucí nebo pracovnicemi

zařízení. To dokládá i výpověď praktikantky U. (U4): „*Tak všechny pravidla, která se v zařízení musí dodržovat jsou psána v domovním řáde, jo a více je to rozepsané i v metodice, akutní novinky jsou na nástěnkách v instruktorně nebo na chodbě, holky tu pořád něco opravují, mění a ták, zapojují do toho i praxe.*“ Pracovnice při rozhovorech uvedly, že je velmi časté a potřebné provádět úpravu a aktualizaci domovního řádu. Z hlediska domovního řádu musí klientek plnit tyto povinnosti: dodržování úklidů společných prostor, hlášení příchodů a odchodů návštěv z důvodu bezpečnosti, zákaz požívání alkoholických nápojů.

Klientky mají možnost využívat také návštěvy. Klientka si rozhoduje o tom sama, koho si do své bytové jednotky během návštěvy pozve. Lze u personálu nahlásit také tzv. nežádoucí osobu, kterou si klientka nepřeje, aby ji během pobytu v zařízení navštěvovala. K návštěvám klientek se vyjadřuje praktikantka V. (V30): „*Mají možnost se v době návštěv stýkat vlastně, s kým chtějí nebo mohou odjet i na víkend, personál jim v těchto věcech nebrání a rozhodnutí je jen na nich, také je to jejich věc.*“ Na základě písemné dohody mezi matkou a personálem je povolen pobyt mimo o víkendech maximálně jedenkrát za měsíc i dospívající mládeži a to taktéž maximálně do 24 hodin, pokud nejsou shledány problémy např. s docházkou školy, prospěchem, alkoholem nebo drogami. Možnost návštěv v zařízení pozitivně vidí praktikantka U. (U28): „*Klientky využívají kontakty s rodinami, spíše za nimi chodí manželé nebo přátelé, jsou pro tyto možnosti v zařízení návštěvní hodiny, jo a vím, že teda některé maminky využívají i někdy být mimo azylový dům, to mi přijde vhodné, protože, tak mohou navštívit jiné prostředí, jen nechápu, jestli je tak složité si zapamatovat čas návštěv, někteří jsou to už po tolikáté a vždycky zkouší jít dříve.*“ Mimo jiné jsou příležitosti, kdy klientky mohou pobývat mimo zařízení i více dní. Musí ovšem dodržovat čistotu a pořádek. Při delším pobytu mimo zařízení může klientka požádat o provedení úklidu jinou matku. Úklid a celkovou hygienu přidělené obytné jednotky je povinná zajišťovat matka sama. Pravidelný úklid společně užívaných prostor provádí dle rozpisu služeb úklidu, který visí na nástěnce v prvním i druhém patře. Úklid se provádí denně do 19.30 hod, kdy je službou následně kontrolován. V době nepřítomnosti, či nemoci přebírá úklid po domluvě jiná matka, které pak službu vrací – přesný počet dnů, kdy provedla úklid. Toto je třeba sdělit službě. (C44): „*Můžu jít pryč i na dyl, jako ale nesmí nedát vědět, to je kvůli úklidům a kvůli malý ,voni at' vědí, kde jsme.*“ Pokud chtějí matky opustit zařízení přes noc bez dítěte je povinností matky si zajistit hlídání jinou klientkou. (Z14):

„Ano, přes noc ano, pokud si berou dítě tak i na několik dní, pokud dítě nechávají zde, tak musí to nahlásit oba dva případy službě, aby o tom věděla a .. a odchází bez toho dítě v tom případě, když maminka chce jít na nějakou návštěvu, taneční zábavu, je to také součástí toho života druhých lidí, má nato právo jednou za čas, ono se řekne co je to jednou za čas, to jsme také hodně diskutovali po dobu s tím týmem záleží vždycky na té klientele, která tu je, bývá to u těch mladých žen hodně diskutované, že chtějí navštívit nějakou diskotéku, ale nestává se nám to opravdu nějak obzvláště často teď v tuto chvíli ta podmínka tam je, že dítě musí být zajištěno jinou fyzickou osobou starší 18 let.“ Povinností klientek je nahlásit příchody a odchody ze zařízení, nikoliv to kam jdou a s kým apod. (C45): „Musíme to ohlásit, pokud si ještě rozmyslím, že zůstanu mimo zařízení déle, mohu, musí se zavolat a dát vědět, kdy se asi vrátíme, neměly by však zapomínat si plnit povinnosti, úklidy některé, ale jako můžeme si domluvit úklid jinou maminkou, pak jí to vrátím.“

Záleží na klientce, jak bude rozhodovat o své osobě, o svém volném čase, zajisté i činnostech během celého dne. Existují ovšem povinnosti klientek spojené s dodržováním pravidel uvedených v metodice a domovním řádě azylového domu.

8.1.3 Prostor pro soukromí

Ke kategorii byly přiřazeny a vybrány kódy:

(A69): prostor, (A70): vlastní rozhodnutí, (B68): nejde o problém, (C54): cizí děti, (Z19): zařízení, (V16): pošta, (Y28): neznámá osoba.

Azylový dům reprezentuje druh pobytové služby, která utváří podmínky pro dostatek soukromí klientek. (Z19): „Tak je to zařízení, soukromí, právo na soukromí tady mají a myslím si, že v rámci možnosti i hodně velké, já, když jsem si představovala, že bych byla klientkou azylového domu, tak se tady cítím docela i dobře, že ta služba mi nezasahuje do té bytové jednotky jak se jí zlíbí, jsou jenom upozorněny na to, že musí odevzdávat klíče od bytové jednotky tam by mě mohlo napadnout jako klientku, co, když mi v době mé nepřítomnosti jsem půjdou, ale je to potom už na té důvěryhodnosti toho personálu a ne jenom důvěryhodnosti, ale i tom, že ten personál dobře ví, že tam nesmí chodit a i musí to být vtom člověku dané, že si tohle nedovolí jít do té bytové jednotky pokud ta klientka tady není

přítomná.“ Klientka B si nestěžuje, že by její soukromí bylo nějak omezeno. (B68):
„Vždycky jsem měla a mám dostatek soukromí.“

Je na klientkách, aby si samy soukromí ohlíдалy. Klientka A se snaží mít přehled nad tím, kdo jí do bytové jednotky vstupuje a rozhoduje si o návštěvě jiné matky. (A70): *„No já si použítím, koho chci, koho chci, tak si pustím, koho nechci, tak si nepustím.“* Rovněž si průběžně kontroluje a hlídá svou bytovou jednotku, když je třeba na zahradě a na pokoji jsou jen děti. (A69): *„Samozřejmě si kontroluju, kdo mi chodí do bytu, toto si hlídám.“*

Matka má právo zamykat bytovou jednotku. Z bezpečnostních důvodů nesmí zůstat klíč v zámku pro případ nenadálé události (havárie, požár apod.). Službě by měl být kdykoliv umožněn přístup do bytové jednotky. Matka je povinna po odchodu z AD vypnout vodu, elektrospotřebiče a ze zásuvky vypnout všechny tepelné spotřebiče (žehlička, fén, kulma, vařič, apod.) a odevzdat klíč od bytové jednotky instruktorce konající službu. Jen zřídka nastanou situace, že klientka je na delší dobu mimo azylový dům a může se stát nějaká havárie na bytové jednotce. V takovém případě personál vstoupí do bytu klientky a havárii se snaží řešit, minimalizovat nebo odstranit. Může jít i o podezření přespání cizí osoby u matky na pokoji. Klientka A dokládá informaci podobného rázu. (A72): *„Tak pokud má nějaký podezření, že tam někdo u mě spí, lebo, třeba nejsem doma no a třeba mají podezření, že tam hoří, tak tam vstoupí a většinou teda zaklepou, když semnou chcou mluvit, buď já je pozvu dál, buď jdou dál, lebo projednáváme něco na chodbě.“* Stěhování nového nábytku na pokoje matek požaduje souhlas klientky se vstupem do jejího pokoje. (Z20): *„Dále to soukromí je ošetřeno, že pokud klientka není doma a mi potřebujeme v tu chvíli tam jít za účelem opravy nebo nového nábytku, tak se s klientkou domlouváme a ona nám dává písemný souhlas, pokud by nesouhlasila, tak samozřejmě se domlouváme na jiném postupu.“* Předání doporučené pošty vyžaduje přítomnost klientky. Praktikantka potřebovala, aby klientka podepsala doporučený dopis pošťače. (V16): *„Ano vstoupila, ale až mě paní pozvala, akorát vařila, tak jsem jí vzkázala, že má dole pošťačku, jestli půjde podepsat dopis.“*

Jako velký problém se jeví, když klientky chodí kouřit na zahradu a nezamknou si bytovou jednotku. Paní C se během kouření na zahradě děti jiné klientky pohybovaly na pokoji. (C54): *„Děcka mi tam chodily, jednou jsem chytla i kluka jak byl u šuple a to se mi fakt nelíbilo, no tak jsem šla za jeho mámou a vše jsem jí řekla, jako pak už se to nestalo.“*

Soukromí klientek je personálem respektováno a dodržováno. Nejen pracovnice azylového domu, ale i praktikantky musí toto pravidlo zachovávat. Matka i děti mají právo obracet se na vedoucí i na službu vykonávající instruktorku se žádostí o radu nebo pomoc při řešení jakýchkoliv otázek. Vedoucí AD nebo instruktorka pomáhají radou a pomocí matkám v každodenní péči o děti, z tohoto důvodu mají právo vstupu do obytné jednotky.

8.1.4 Dokumentace a osobní údaje

Nejpodstatnějšími kódy pro druhou kategorii, týkající se dokumentace zařízení a osobních údajů klientek byly zvoleny:

(A121): nezámek, (A125): to vím, (B157): běžná aktivita, (B156): instruktorka, (C90): stůl, (C91): individuální plán, (C92): přehled, (X63): uzamčená skříň, (Y44): smlouva, (V42): intervence.

Poskytování osobních údajů je nutností pro všechny uživatele, aby mohla být sociální péče o ně prováděna. Klientka při přijetí musí být vedoucí nebo pověřeným pracovníkem seznámena se zpracováním osobních údajů v souvislosti s využitím práv s tím spojených. Informace o zpracovávání osobních údajů klientky jsou uvedeny ve smlouvě. Karta uživatelské (papírová složka klientky), která je označena jménem a příjmením, datem nástupu, datem odchodu a počtem dětí, pobývajících v zařízení je uložena v kanceláři vedoucí. Cílovou skupinou zařízení jsou matky s nezaopatřenými dětmi (děti do 18 let, studenti do 26 let a handicapované osoby) a těhotné ženy v nepříznivých sociálních situacích a v těžkých sociálních krizích. Matky bez přístřeší, matky v krizi, matky ohrožené domácím násilím na sobě či dětech. Azylové zařízení shromažďuje a vede údaje o klientkách. Dokumentace napomáhá k tomu, aby služba poskytovala bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zachovávají podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným pravidlům a normám. I administrativní činnosti patří k sociální práci. Uživatelka o ubytování doloží svůj zdravotní stav a zdravotní stav svých dětí potvrzením obvodního či dětského lékaře. Dokumentace, která je stěžením pro azylový dům pro matky s dětmi v tísní představuje dvě oblasti zájmu. Jedna část významné dokumentace tvoří karta klientky. Součástí osobní karty je formulář o zdravotním stavu klientky a vlastních dětí potvrzený obvodním či dětským lékařem. Karta je uchována na bezpečném místě. Ze strany pracovnice X je patrné potvrzení. X65: „*Tak to jsou především informace v jejich kartách a ty jsou v kanceláři v uzamykatelném šuplíku.*“ V kartě jsou nejčastěji podle pracovnice Y tyto

dokumenty. (Y44): „*Obecně je to smlouva o azylovém ubytování, kopie inventáře pokoje, potom souhlas s uveřejněním fotek na webových stránkách, souhlas se zpracováním osobních informací plus dokumenty, které tam matka třeba chce mít uložené, například vyrozumění o dávkách, potvrzení od lékařů a tak dále.*“ Každá klientka při nástupu do zařízení má přidělenou svoji osobní kartu a má právo do své dokumentace nahlížet a je o této informaci seznámena. (X63): „*Vlastně to může vidět ta samotná klientka...*“ Pracovnice X ovšem dále dodává, že zájem o svou kartu klientky většinou mají velmi zřídka. (X67): „*Ne, velice málo, par krát se to stalo, ale jen někdy a to při významných případech.*“

Klientka A dokazuje nezájem o dokumentaci personálu. (A121): „*To nevím, ani mě to nezajímá, kde si personál co píše.*“ Ovšem ví, že personál dokumentaci v zařízení vede, ale neví, kde ji uschovávají, neví. (A126): „*Teda toto vím, že se to zapisuje, ale nevím kam.*“

Klientka C na druhou stranu o své kartě chce mít přehled. (C92): „*Abych věděla, co tam pracovnice a má klíčová pracovnice píše.*“ Také paní A využila kontrolu své osobní karty. (A60): „*Ano můžu se dívat do karty, už jsem se dívala, využila jsem toho, jako proč ne, chci vědět, co si personál o mé osobě značí.*“

Archivace osobních a citlivých údajů neboli písemnosti o klientkách jsou v zařízení uchovávány po dobu 10 let. (Y45): „*Dokumentaci archivujeme 10 let.*“ Reaguje stejně i pracovnice X. (X68): „*Řekla bych deset let.*“

Součástí sociální práce je zachytout informace o denních aktivitách klientek. Praktikantka T uvádí seznam běžných denních aktivit, které klientky vykonávají. (T41): „*Pokud jde o běžné aktivity, tak se píše účast na počítači, praní, půjčení klíčů od společenské místnosti, herny a i půjčení věcí, třeba mě napadá mixér nebo žehlicí prkno, jo a telefonování a kopírování.*“ O tom, co klientky dělají během, doplnila klientka B. (B157): „*Jo, jo, jo, že pere, pračky zapisují, taky telefony zapisují, kdy jsme volaly, jestli to máme zaplacený, kopírování, kuchyňku, no a také spoldu s hernou.*“ Dále dodává, že ví, kde to mají uložené. (B156): „*Mají to na stole.*“

Pracovnice, která je na směně vede „denní záznamy“ a má povinnost popsat službu během celého dne. Zde se evidují záznam službu konajícího pracovníka, který zapíše veškerý obsah dne, včetně důležitého upozornění. Denní záznamy slouží k předávání služeb písemnou formou. Eviduje se datum, hodiny služby a jméno a podpis pracovníka. Kniha denních záznamů je evidována pod pořadovým číslem, starší se ukládají do kartotéky v kanceláři ve-

doucí, používaná pak do stolu v kanceláři instruktorek, kde je uzamčena. K tomu se vyjadřuje pracovnice Z. (Z24): „*Tak v prvním řadě jsou to denní záznamy kde to probíhá dennodenně, probíhá to stylem, že služba provede večer zápis co všechno bylo na službě, o té klientce, jestli prala, co vyřizovala, potom toto přenáší do její spisové dokumentace a také též do intervencí, které také nemáme vedeny v kartě, což není ideální, takže ty informace se vyskytují v jedné kanceláři a v druhé kanceláři v kanceláři mojí, kde ty spisové dokumentace ta spisová karta je uložena, bezpečně zamklá, nemá k ní nikdo přístup kromě personálu, u personál neodlišuji, kdo k tomu má přístup, kdo nemá mají k tomu přístup všechny, protože všechny pracují s touto klientelou, pomáhají jim vyřizovat různé záležitosti, takže mají právo podívat se do té spisové dokumentace také.*“

Poslední dva roky, co je azylový dům financován zdroji z Evropské unie, pracovnice zapisují intervence a více popisují sociální práci. Praktikantka V se vyjadřuje k sociální práci personálu. (V42): „*Je tam popsána sociálně práce s klientkou, kterou personál velmi pečlivě dodržuje a všechno si značí, buď do karty klientky, nebo i do intervencí, které jsou uloženy také v instruktorně, pro intervence jsou zhotoveny formuláře, které slouží veřejné zázkze.*“

Mimo jiné se dále v zařízení evidují individuální plány, provozní porady, kmenová kniha, měsíční platby (nájem klientek + výdaje a zisky zařízení), kniha stížností a přání i přichozí a odchozí pošta.

Dokumentace je součástí sociální práce a představuje důkaz o vykonané práci personálu i fungování celého zařízení. Azylový dům dokumentace uschovává v instruktorně pracovnic a kanceláři paní vedoucí. Karta klientky je uložena ve skříni vedoucí a je zamčena. Přístup ke kartě mají všechny pracovnice a kartu má možnost shlédnout i klientka a o tomto je informována. Vnitřní pravidla zařízení uvádějí, že dokumentace klientky, je archivována po dobu deseti let od ukončení pobytu v azylovém domě.

8.1.5 Zřetel na stížnosti

Ke kategorii „zřetel na stížnosti“ se vztahovaly kódy:

(A137): spravedlnost, (A147): chodba, (B158): kniha stížností, (B163): hlášení, (X69): volba pracovnice, (X71): vedení, (X77): klientka na klientku, (V49): instituce, (T51): akutní služba, (C105): potěšení.

Stížnosti mohou být jedním s ukazatelů spokojenosti s poskytovanou službou a mohou podávat informace o tom, zda služba odpovídá potřebám klientek. Paní C se v zařízení velmi líbí. (C105): „*Já nemám žádnou námitku, jsem tady spokojená.*“

Klientky při vstupu do azylového domu jsou obeznámeny, že si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byly jakýmkoli způsobem ohroženy. Praktikantka U potvrzuje možnost podat stížnost. (U43): „*Ano, mohou si stěžovat.*“ Je to také důležitý návod, který ukazuje možnosti, jak zlepšit službu. Často se personál zabývá podanými stížnostmi týkající se klientek. (X77): „*Může to být právě třeba stížnosti klientky na klientku, to hodně často řešíme, stížnosti, které se týkají kouření, že teď třeba bylo stanoveno, že ve 22h se zamyká, takže v 22h se už nechodilo kouřit, ale bylo to právě na žádost prodlouženo do těch 23 hodin, takže například toto, na personál ani na vybavení, nejsou nějaké stížnosti nebo na tu službu jako takovou těch stížností opravdu moc není.*“ Paní A uvádí malou neshodu s jednou pracovnící. (A144): „*Nebyla vulgární, ale měla jsem prostě takový prostě ... no, s jednou pracovnící tady, ale, ale to jsme si vyříkaly vlastně a pak to bylo všechno v pohodě.*“

Vedoucí zařízení zajišťuje, aby Kniha přání a stížností byla pravidelně kontrolována, kontroluje, zda neobsahují nový zápis a zda o tomto zjištění byl učiněn zápis v sešitu Evidence přání a stížností. Kontroly se provádějí 1x týdně vždy před schůzkami s matkami. Současně jde o nástroj kontroly klientek nad službou, která je jim poskytována. (B159): „*Jo, osobně, protože mě otravovala každý den matka, chodila furt něco půjčovat, ikdyž to třeba nebyly velký peníze, to bylo 20 Kč, 30 Kč, 50 Kč, stovka a to, moje děcko nemá na kapky, na to, nato, mě to nezajímá, že nemá peníze na to děcko, já jsem takovej typ, že nelituju, já mám pro svoje děcka, já mám pro ně a tady to je pro mě otravný furt, takže jsem si stěžovala, prostě to bylo každý den a to Vás prostě otravuje, fakt, nemáte ani chuť jít otevřít dveře a furt někomu vysvětlovat do kola, jako, že nemáte a aj kdybyste měla, že nedáte, je to únavný jako.*“

Prvotní povinností matky a zároveň i podmínkou pobytu v azylovém domě je řádná a všestranná péče o dítě. Je povinna dítěti zajišťovat všechny biologické potřeby (průběžná hygiena, stravování, ošacení...), dbát na hygienu svého bytu i hygienu vlastní, usilovat o vytvoření klidného a láskyplného prostředí pro své dítě a všemi prostředky napomáhat k rozvoji všech oblastí psychiky dítěte. Péče o rozvoj citového života dítěte má zásadní vliv

na vytvoření pevné citové vazby mezi matkou a dítětem.

Stížnosti podané klientkami, nelze přehlížet a zapomínat na jejich řešení. Klientka B měla při vyřizování stížnosti na jinou klientku tuto zkušenost s personálem. (B163): „*Vím, že jednou říkaly na schůzky, když nebude maminka vycházet s penězi, že to budou hlásit na ospod a ještě se prostě nestalo, že by se s tím něco dělalo...*“ Pokud by personál stížnost klientky B přehléžl, paní by si i přesto stěžovala. (B164): „*Já bych si šla asi stěžovat jinam, šla bych tady na OSPOD a už jsem to chtěla udělat jako, nahlásila bych jak to teda tady je a že mi to vadí, prostě ať se jdou k tý mamince podívat.*“

Problematika stížnosti v azylovém domě je pořád probíhající proces a personál se v této oblasti musí stále zdokonalovat. (X14): „*Tak samozřejmě se to stává a právě klientky, když dávají ty stížnosti nebo i ty návštěvy, tak jsou třeba nespokojeny právě s režimem návštěv nebo je to i nespokojenost třeba i s nějakým vybavením, že nám něco chybí, my si to třeba neuvědomíme, že třeba není prádelní koš na pokoji, takže určitě ...*“

Klientky si často předávají ohledně stížností nepravdivé informace, obvykle při diskuzích mezi sebou. Paní B k tomu dál dodává. (B170): „*Hm, jednou se mi nelíbilo, to jsem šla za tou mojí klíčovou pracovnící, že se tady ztratily peníze byla jsem teda mezi podezřelými teda aj já, to mě bylo jako jedno, jo, já jsem s tím neměla nic společného, no a potom tady prostě po baráku kolivalo, kdo, že kdo je podezřelý nesmí na internet, nesmí prostě přes práh, tak jsem šla za tou mojí klíčovou pracovnící, já jsem nevěděla, že to tak není, já jsem na dvoře slyšela.*“

Matky vědí, kde stížnost podat a jakou formou. (A147): „*Máme tady na chodbě schránku, kde můžeme vlastně hodit i anonym, aby třeba o tom nikdo nevěděl...*“ Klientka A vzpomíná na pozitivní zkušenost při vyřizování stížnosti ze strany paní vedoucí. (A137): „*Udělal by to, udělala by to úplně stejně, ke každému klientce, protože já si myslím, že to bude paní vedoucí, protože tady ta paní vedoucí, co tady dělá je strašně hodná a se vším pomůže, já jsem nikdy s ní problém neměla.*“ Formu podání stížnosti klientky volí různou. Paní A upřednostňuje raději ústní podání stížnosti. (A149): „*Já jdu přímo za paní vedoucí a přímo to řeším s paní vedoucí, určitě ústně.*“

Matka i děti mají právo obracet se na vedoucí i na službu vykonávající instruktorku se žádostí o radu nebo pomoc při řešení jakýchkoliv otázek. Vedoucí AD nebo instruktorka po-

máhají radou a pomocí matkám v každodenní péči o děti, z tohoto důvodu mají právo vstupu do obytné jednotky.

Při stížnosti pracovnice dodržují stejný postup vyřízení, ale není výjimkou, že je zvolen postup řešení situace i podle konající služby. Ve smyslu. (T51): *„Záleží na tom, kdy se to stane a kdo je na službě, pokud je to akutní, řeší to ta služba co je na směně, jinak poté s tou maminkou a paní vedoucí.“* Při stížnosti se nebere v úvahu, kdo z personálu situaci bude řešit. Z vlastní zkušenosti pracovnice X k tomu dodává. (X75): *„V podstatě nemáme, protože se to třeba stane u nějaké pracovnice a ta je schopná vyřešit to hned na místě, takže to třeba ona hned vyřeší nebo potom pokud je to něco na dlouhodobější řešení, tak potom se radíme spolu na těch schůzkách, takže není přesně dané, kdo tu stížnost musí vyřizovat.“*

Jeden z řešení stížnosti může vypadat následovně. (B160): *„Sedly jsme si já a ta maminka a ještě ta maminka, co jsme si stěžovaly a sedly jsme si s tou maminkou, co furt chodila po nás a jsou pracovníci a domluvily se.“* Je také možnost, aby si klientka sama vybrala pracovníci, se kterou stížnost probere nebo se může obrátit i mimo azylový dům například na vedení Charity Uherský Brod. (X69): *„Záleží na nich v podstatě, koho si vyberou, záleží, koho si ta maminka vybere, může začít od vedoucí potom třeba přes sociální pracovnice až po instruktorky nebo může jít výš, za panem ředitelem Oblastní Charity třeba.“*

Zařízení za tímto účelem má přesně stanovena pravidla, se kterými jsou seznámeny klientky i personál azylového domu. Vše je uloženo v knize stížností. (Y47): *„Máme registr stížností, tam zapíšeme problém, zapíšeme, jak se to bude řešit, kdy se to bude řešit, jak se vyřešil, jestli jsme byly všechny strany s vyřešením obeznámeny a mělo by se to vyřešit do sedmy dnů.“* Jsou sepsány a přesně stanoveny pracovní postupy pro vyřízení stížností.

Stížnosti uživatelék, ale také vzájemné spory mezi uživatelkami se řídí směrnicí pro vyřizování stížností podle závažnosti problému (vyvěšena na nástěnkách). Kniha a schránka přání a stížností se nachází na viditelném místě na chodbě v přízemí. Stížnosti jsou pravidelně projednávány každé pondělí na schůzkách s matkami. Stížnost mohou klientky podat ústně, písemně nebo anonymně. Vyřízení stížnosti není určeno jen některým pracovnícím, ale týká se to všech pracovníc. Personál při řešení stížností vždy spolupracuje s klientkami, které stížnost podali i s těmi, co ve stížnosti se jeví jako podezřelý.

8.1.6 Názory na kvalitu zařízení

Pro tuto kategorii jsou charakteristické tyto kódy:

(A116): ptají se, (C65): zábava, (X9): spojitost, (X80): vybavení, (Y4): společné porady, (Y11): není ideální pracovník, (Z4): management, (V8): metodika, (U6): jednoduchost, (T54): pružnost.

Vedení zařízení dbá o to, aby se kvalita v azylovém domě zvyšovala, to je uvedeno i ve Standardu 15. Azylový dům je od roku 2009 financován fondy Evropské Unie a materiální vybavenost zařízení a i celkové prostředí se zlepšilo. Matka a její děti mají možnost užívat společné zařízení – zahradu, dětské hřiště, prádelnu, hernu, společenskou místnost a kuchyň. Prostor zařízení popisuje klientka C. (C65): *„Já bych asi vybrala nejvíce hernu, společenskou místnost, a dětské hřiště, to s dcerou využíváme hodně nebo jsme využívaly teda, když bylo hezky, já si myslím, že společenský prostory jsou potřeba, pro děti je to místo, kde se mohou zabavit a my s maminkami si popovídat a ták, jo a je bezva, že nám koupily ty pračky, to vím, že oceníme každá.“* Tento fakt potvrzuje také výpověď pracovníce Y. Y9: *„Tak myslím si, že poslední dva roky nebo rok a půl, kdy je azylový dům financován pomocí evropské nebo z fondů evropské unie, tak se celkově úroveň fungování velmi zvýšila, myslím si, že tím, že máme zrekonstruované celé pokoje, máme tam nový nábytek, nové vybavení, vlastně všechno, všechno to zařízení pokoje teďkom vyměňujeme, renovujeme, takže si myslím, že po technické stránce neboli materiální, je náš azylový dům velmi dobře vybavený.“*

Do hodnocení kvality služeb zapojuje azylový dům klientky, praktikantky i personál. Klientka A ke kvalitě zařízení se vyjadřuje následovně. (A116): *„Já jsem s tím tady neměla problémy, když chtějí můj názor, ráda jim ho sdělím, takže ano, je podle mě, jo, jo.“* Praktikantka T měla se zjišťováním kvality tuto zkušenost. (T53): *„Jo ptaly, já ani nevěděla co říct, jen jsem řekla, že je to tu zatím fajn.“* Při zjišťování kvality azylového domu klientka A odpověděla personálu. (A124): *„Ano jsem, jsem tady spokojená, to jo.“* Zařízení má zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami. (U17): *„To se probírá na těch jejich poradách, minule si vytvořily nějakou tabulku, ale pravidla jako taková, to nevím.“*

Podle personálu je kvalita azylového domu spojena hlavně se Standardy. (Y8): *„Tak kvalitní na prvním místě si myslím, že tady pracují kvalitní lidé, určitě zajišťujeme, o tom jsem přesvědčena individuální přístup myslím si, že se do velké míry snažíme pracovat podle standardů, které vyplňujeme nebo, které celou dobu nebo na kterých celou dobu pracujeme.“*

S kvalitou úzce souvisí i dokumentace a dobře odvedená sociální práce. Za významný dokument v azylovém domě je považovaná metodika. Metodiku praktikantka U považuje za zbytečně složitě napsanou a obsáhlou. (U6): *„Při pročítání metodiky je to složité, tam je obsaženo tolik informací, že jako všechno v hlavě nemám a ani si to přesně nepamatuji.“*

Praktikanty v zařízení reflektují odvedenou sociální práci. Práce v takovéto zařízení je pro ně různorodá, pokaždé něčím jiná. Na praxi vzpomíná praktikantka T. (T54): *„Se mi tento typ zařízení líbí, práce je to velmi zajímavá, nestereotypní.“*

Součástí kvalitního zařízení je informovanost potenciálních klientů o zařízení. To se podporuje vyhotovenými letáky, vytvořenými internetovými stránkami a také prováděním prezentací v různých institucích. O azylovém domě se klientka A dozvěděla takovýmto způsobem. (A22): *„No dozvěděla jsem se to od kamarádky, protože ona sem měla nastoupit, ale pak to odmítla a já jsem hned mluvila tadyk s paní vedoucí a řekla jsem, že mám zájem, jestli by mě nevzali a oni říkali, že to mají plný no a pak asi za týden mi volala paní vedoucí, že se můžu nastěhovat semka do azylového domu.“*

Mimo kvalitu prostředí (uspořádání budovy, vnější a vnitřní vzhled, vybavenost) se azylový dům zabývá i kvalitou personálu. Pracovnice Y považuje za součást kvality zařízení i vzdělaný personál. (Y11): *„To zdokonalování je třeba v naší profesi nikdy třeba ti pracovníci nebudou na nejlepší úrovni, pracovníci musí na sobě neustále pracovat ať už to znamená zmíněné standardy, tak zde vznikají pořád nové situace, že mi se musíme, jako pracovníci pořád vzdělávat...“* Klientka C u personálu požaduje především empatii a nabídku pomoci. (C104): *„Já si myslím, že je asi nejdůležitější, to že se dokážou vcítit a pomáhají mi.“*

Vedoucí azylového domu má kvalitu spojenou jednak se spokojenými klientkami, také se spokojeným personálem, ale převážně s posláním. (Z4): *„Je to hodně diskutované téma kvalita, záleží mi na kvalitě naší služby, kvalita v sociálních službách je pro mne to, že, nejenom to, že je klient spokojený, jak jsem si původně myslela, že kvalita služby musí být*

spokojený klient, ale také spokojený pracovník, dobrý pracovní tým, nějaké výsledky, dobrý management, dobrý vedoucí, dobrý ředitel a také dobré vztahy s veřejností, musí to zařízení opravdu nějak prezentovat to své poslání a ta kvalita podle mě asi nejvíce, určitě, ne určitě, nejvíce souvisí s tím, jak naplňuje poslání jak naplňuje principy, které si ustanovilo, jak zachází s klienty, jako s lidmi, jak respektují jejich práva, jejich osobnosti.“ Podobný názor na kvalitu má i pracovnice X. (X9): „To si představuji třeba, že ten azylový dům má nějaké poslání, nějaké cíle a pod tou kvalitou si představuju to, že bychom měli splňovat nějaké ty cíle, které máme.“

Kvalita v zařízení je důležitým ukazatelem fungující sociální služby. Využívá se řada nástrojů, které kvalitu v sociálních službách mohou měřit. Častými důkazy o měření kvality jsou v azylovém domě uváděny dotazníky a vedené rozhovory s klientkami. Problematikou kvality se personál azylového domu nejčastěji zabývá při provozních poradách. Nově se zavádí analýza dokumentace (rozběr vstupní karty – arch klientky, dotazník pro praktičku). Personál pracuje při zhodnocení kvality s individuálními plány a intervencemi. Vstupní arch klientky je důležitý pro počáteční sběr informací o nově přichozí klientce a úzce souvisí s individuálním plánem.

9 ZÁVĚR K VÝSLEDKŮM VÝZKUMU

Kvalita v sociálních službách souvisí se Standardy. Ty představují v sociálních službách jeden z nejdůležitějších prvků pro úspěšnou práci s klientem a napomáhají celkovému fungování služby. Vedení Oblastní Charity Uherský Brod provádí nejčastěji průběžnou kontrolu kvality v azylovém domě prostřednictvím vedoucí zařízení, personálu, klientek a praktikantek. Využívá se dotazníků, rozhovorů, individuálních plánů a nově i analýza dokumentů (vstupní arch klientky, dotazník pro praktikantky).

Z odpovědí klientek vyplynulo, že vybavení azylového domu je na vyšší úrovni. S vybavením jsou spokojené. Materiální oblast je velmi podpořena převážně dotacemi z Evropské unie a sponzorů.

Empirická část se zaměřuje na prozkoumání toho, jakým způsobem jsou v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod naplňovány standardy č. 2 (ochrana práv uživatelů), standard č. 6 (dokumentace o poskytování sociální služby) a standard č. 7 (stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb). K naplnění výzkumného problému byly stanoveny tzv. dílčí výzkumné otázky. Z celkových výsledků polostrukturovaných rozhovorů vyplývá, že zařízení dodržuje výše zmiňované standardy. Nyní bych postupně uvedla zjištění o zkoumaných standardech.

Standard 2, 6, i 7 patří do tzv. procedurálních standardů. Tyto Standardy stanovují, jak má poskytovaná služba vypadat. Zaměřují se nato, na co je třeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka, také stanovují stěžejní kritéria. Velká část je věnována právě ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů. Za možné situace střetů a zájmů jsou personálem uvedeny nejčastěji situace, jako je například vystěhování matky v její nepřítomnosti, spolehospodaření s finančními prostředky, kontrola nákupů, osobní hygiena, hygiena bytové jednotky, kontrola péče o dítě, odjezd klientek mimo zařízení na delší dobu, kontrola nedělního úklidu a odevzdávání klíčů od přidělené bytové jednotky.

Azylové zařízení při své činnosti respektuje základní lidská práva a zabývá se pravidly občanského soužití, kterým je třeba rozumět. Standard č. 2 - ochrana práv uživatelů, jak už bylo uvedeno, vychází přímo ze základních práv a svobod deklarovaných v Listině základních lidských práv a svobod. Zařízení přísně sleduje dodržování práv a stará se, aby všech-

ny klientky plně užívaly práva. Klientky jsou personálem seznámeny o právech a povinnostech souvisejících s pobytem v zařízení. Je zajímavé, že klientky probírání práv při schůzce s matkami vnímají rozdílně. Pro některé maminky je zbytečné se právům věnovat, protože je dostatečně znají. Považují tyto informace za známé, protože to slyší během pobytu již několikrát. Zato se nalezne i klientka, která je v azylovém domě přes půl roku a práva zařízení stále dostatečně nezná. Praktikantky se s právy klientek seznamují ihned z počátku praxe. Všichni pracovníci azylového domu včetně praktikantek i dobrovolníků jsou povinni na základě zákona č. 108/2006 Sb. zachovávat povinnou mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Metodika i domovní řád jsou dva důležité dokumenty zařízení, jak pro personál, klientky, praktikantky také i dobrovolníky. Bez znalosti těchto dokumentů nelze službu vykonat.

Další Standard, který empirická část diplomové práce podkřývá je Standard č. 6 (dokumentace o poskytování sociální služby). Klientka při přijetí do azylového domu, musí být vedoucí nebo pověřeným pracovníkem seznámena se zpracováním osobních údajů. Informace o zpracovávání osobních údajů klientky jsou uvedeny ve smlouvě. Karta uživatel je označena jménem a příjmením, datem nástupu, datem odchodu a počtem dětí pobývajících v zařízení a je uložena v kanceláři vedoucí v uzamykatelné skříňce. Informace o klientkách se v zařízení archivují po dobu 10 let. Klientky mají právo do své osobní karty kdykoli nahlédnout a s tímto faktem jsou při příchodu seznámeny. Ne všechny klientky toto právo využívají. Součástí dokumentace konající služby jsou také denní záznamy, které se nacházejí v instruktorně personálu. V metodice zařízení je uvedeno, že denní záznamy jsou uschovány na patřném a bezpečném místě, ke kterému mají přístup výhradně jen pracovníci zařízení.

Posledním bodem zájmu výzkumu byl Standard č. 7 (stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb). Klientky při vstupu do azylového domu jsou obeznámeny, že si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byly jakýmkoli způsobem ohroženy. Zařízení má umístěno v přízemí vedle schodiště Knihu přání a stížností, kam mohou klientky, případně návštěvy či rodiny zapisovat svá přání a stížnosti. Pokud klientky nechtějí postupovat při podání stížnosti písemnou formou prostřednictvím Knihy přání a stížností, mohou si za další formu stížnosti zvolit ústní formu, či anonymní postup podání. K vyřízení stížnosti je vždy postupováno podle stanovené posloupnosti. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně, prostřednictvím společného setkává-

ní všech klientek na schůzkách s matkami, které se konají každé pondělí od 20 hodin. Akutní stížnosti jsou vyřizovány do 7 dnů, další vždy maximálně do 1 měsíce od podání stížnosti. Jak bylo zjištěno z rozhovorů, tak klientka A uvedla, že se během pobytu v zařízení dostala do konfliktu s jednou z pracovnice azylového domu, ovšem postupem času se vztahy mezi klientkou a pracovnící urovnaly. Jde vidět, že zařízení se setkává s různými stížnostmi.

ZÁVĚR

Pro svou diplomovou práci jsem si vybrala téma „Kvalita poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod“. Standardy se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou formulovány velmi obecně. Pracovníci v těchto zařízení musí být se Standardy obeznámeni. Jejich naplňování a dodržování je předpokladem pro kvalitně fungující organizaci. Standardy jsou rozděleny na kritéria hlavně z důvodu srozumitelnosti, ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavky standardu splňují. Měřitelnost kritérií je důležitá pro poskytovatele, protože prvořadým zájmem je samotná kvalita vlastních služeb. Porovnáním jednotlivých kritérií lze zjistit, co je v zařízení v pořádku a co je třeba změnit.

Diplomová práce se dělí na dvě části. První část práce se zabývá výkladem problematiky standardů kvality v sociálních službách se zaměřením na pojmy: kvalita, standardy kvality, sociální služba, uživatel, poskytovatel, veřejný závazek a azylový dům. Práce se dále soustřeďuje na zákon č. 108/2006 Sb. Poslední kapitola teoretické části popisuje charakteristiku vybraného zařízení, kde byl prováděn výzkum.

V empirické části bylo hlavním cílem zjistit pomocí rozhovorů a stanoveného výzkumného problému, jakým způsobem jsou v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod naplňovány standardy kvality s akcentem na standard č. 2, 6 a 7. Pro získání informací byla užita technika polostrukturovaného rozhovoru s otevřeným typem otázek. Hlavním cílem práce bylo zjistit kvalitu poskytovaných služeb v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod. Z hlavního cíle byly dále vytvořeny dílčí cíle, které empirická část diplomové práce také zjišťuje a popisuje.

Z výsledku výzkumu lze uvést, že personál Azylového domu pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod je ztotožněn se standardem číslo 2 - ochrana práv osob a při svých činnostech respektuje základní lidská práva klientek i jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem.

Pracovnice zařízení vytváří dostatečné podmínky pro naplnění standardu 6 - dokumentace o poskytování sociální služby.

Též dodržují standard č. 7 - stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb. K podávání a řešení stížností je vyhotovena tzv. kniha stížností.

Z výpovědí všech respondentek byla potvrzena účast klientek Azylového domu pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod na procesu rozhodování, a to zejména v oblasti jejich rodin-

ného, společenského života a v oblasti rozhodování o své osobě. Klientky ve svých výpovědích potvrdily, že personál jim do tohoto práva nezasahuje.

Dále bylo zjištěno, že zařízení vytváří dostatek prostoru pro soukromí klientek a pracovnice toto právo respektují.

Byla provedena analýza názorů personálu na kvalitu Azylového domu v Uherském Brodě. Pro personál azylového domu je převážně kvalita v sociálních službách spojena s dodržováním poslání a cílů. Kvalitu zařízení dále spojují s kvalitně prováděnou sociální prací zaměřenou na individuální přístup ke klientce. Mimo jiné, klientky za kvalitu zařízení považují i dostatečně vybavené bytové jednotky a společné prostory (společenská místnost, herna, prádelna a zahrada).

Součástí této diplomové práce byl požadavek ze strany personálu vytvořit vstupní arch klientky a také dotazník pro praktikantky. Oba dokumenty budou sloužit k měření a poté zjištění kvality azylového domu. Vstupní arch klientky a dotazník pro praktikantky je umístěn v sekci přílohy.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] DURDISOVÁ, J.: *Sociální politika v ekonomické praxi (vybrané problémy)*. Praha: VŠE v Praze, nakladatelství Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0850-8
- [2] GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.
- [3] HRBÁČKOVÁ, K. *Manuál pro studenty studijního programu Specializace v pedagogice, manuál o způsobu vypracování závěrečných prací na ÚPV FHS UTB ve Zlíně*. Ústav pedagogických věd, Fakulta humanitních studií UTB ve Zlíně. Zlín: 2008.
- [4] JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách, sborník studijních testů pro metodiky prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-7367-229
- [5] KONOPÁSEK, Z.: *Estetika sociálního státu: o krizi reprezentace (nejen) v sociálním zabezpečení*. Praha: GplusG, 1998. ISBN 80-86103-14-5.
- [6] KREBS, V. a kol.: *Sociální politika*. Praha: ASPI Publishing, s. r. o., 2002. ISBN 80-7357-050-5.
- [7] MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310.
- [8] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál s. r. o., 2008. ISBN 80-7178-549-0
- [9] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu, vydání I*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. ISBN 80-247-1362-4
- [10] POTŮČEK, M.: *Křižovatky české sociální reformy*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-70-2
- [11] PRŮŠA, L.: *Ekonomie sociálních služeb, 2., aktualizované vydání*. Praha: ASPI, a. s., 2007. ISBN 978-80-7357-255-6
- [12] SOKOL, R., TREFLOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4
- [13] STRAKOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*. Praha: MPSV, 2008
- [14] ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: Pravidla hry*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0

- [15] VEČEŘA, M.: *Sociální stát východiska a přístupy 2. vydání*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. ISBN 80-85850-16-8
- [16] VOMÁČKOVÁ, H.: *Sociální stát a sociální ekonomie: hrozba, přežitek nebo příležitost?*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2003. ISBN 80-7044-475-4
- [17] TOMANCOVÁ, J. a kol.: *Metodika řízení provozu služby: Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod*. Uherský Brod: 2007.

Elektronické zdroje:

- [18] CAMPBELL, N., CINCOTTA, N., COX, L. et al.: *Sociální práce ve zdravotnické praxi*. Národní asociace sociálních pracovníků, 2005. [cit. 27.2.2011]. Dostupné na WWW:

<http://www.naswdc.org/practice/standards/NASWHealthCareStandards.pdf>

- [19] MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2008. [cit. 2008-12-28]. Dostupné na WWW:
<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

- [20] MPSV. *Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2007. [cit. 2011-01-16]. Dostupné na WWW:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/6195/zakon_108_2006.pdf>

- [21] MPSV: *Vyhláška 505/2006 Sb.* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2006. [cit. 2011-01-26]. Dostupné na WWW:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/6196/vyhlaska_505_2006.pdf>

- [22] VILÍTOVÁ, M. *Bílá kniha o sociálních službách*. Praha: MPSV, 2003. [online].
[cit. 22.2.2011]. Dostupné na WWW:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

[23] Útulky pro ženy. *Společenství terénní programy pro ženy*. [online].

[cit. 17.4.2011]. Dostupné na WWW:

<http://www.sheltersforwomen.org/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AD - Azylový dům pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod

DŘ - Domovní řád azylového domu

MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

SPOD – Sociálně právní ochrana dětí

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Základní principy sociálních služeb	14
Obrázek 2 Krátkodobé cíle organizace (plán realizace)	17
Obrázek 3 Azylový dům pro matky s dětmi, UB.....	31

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Věkové rozložení respondentek.....	40
--	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Přepsaný rozhovor pracovnice X.

Příloha PII: Rozhovorové archy

Příloha PIII: Vstupní arch klientky

Příloha PIV: Dotazník pro praxe

PŘÍLOHA PI.: ROZHOVOR Č. 4 (PRACOVNICE)

Datum a čas: 25. února 2011, 19:40

Místo: Azylový dům pro matky s dětmi v tísní, Uherský Brod, kancelář vedoucí

Věk: 29 let, sociální pracovnice, pracuje v zařízení 4 roky, vzdělání vysokoškolské (Mgr.)

Rušivé vlivy: žádné rušivé elementy v kanceláři nebyly.

Vysvětlivky užitých znaků v textu:

.. (krátká pauza)

... (delší pauza)

N (nedokončená věta)

Takže souhlasíš s nahrávkou rozhovoru?

X1: „Ano, jasně, že jo.“

Jaký nejčastější typ klientek v zařízení pobývá?

X2: „Nejčastější jsou to klientky, které mají problémy především z financemi, že nemají dostatek financí, takže nemají třeba na podnájem a potom jsou to klientky třeba trpícím domácím násilím a klientky, kterým je ukončený pobyt v podnájmu nebo třeba v nějaké ubytovně a musí se vystěhovat.“

Stalo se ti, že jsi někdy vzala klientku, která nesplňovala Vaši cílovou skupinu?

X3: „Ne, mě osobně se to nikdy nestalo.“

A kolegyním?

X4: „Tím si nejsem jistá, možná, že se jim to stalo aniž by to chtěly, někdy třeba klientka řekne, že je těhotná, my bereme těhotné klientky, ale už u ní nechceme potvrzení o těhotenství, takže třeba klientka ani těhotná není, pak se odstěhuje a my to ani nezjistíme.“

Jaké mají vztahy s rodinami, s blízkými, s přáteli, ty klientky, které pobývají v zařízení?

X5: „Hm, tak některé klientky se s rodinnými příslušníky stýkají a navštěvují se, ale nemůžou u nich bydlet.“

Stalo se ti, nebo stalo se Vám tady někomu, že by některá klientka vůbec nebyla s rodinou nebo s blízkými?

X6: „Stalo se nám, že nebyla v kontaktu se svojí vlastní rodinou, se svojí vlastní matkou nebo, že byla třeba s děckého domova, ale měla třeba přítele nebo měla jako nějaké blízké, spíše jako kamarády.“

Snažily jste se jako personál jí nějak podporovat v tom kontaktu stou rodinou?

X7: „Pokud ona sama to nechce, tak mi je v tom nepodporujeme jako takto, ale určitě jim nějak nebráníme, pokud chce být nějak v kontaktu, tak jí v tom nijak nebráníme.“

Teď bych se tě něco zeptala ke kvalitě, celkově ke kvalitě zařízení v sociálních službách. Zamýšlela ses někdy nad tím, co kvalita v sociálních službách znamená? Nebo co si pod tím představuješ?

X8: „Hm. Popravdě řečeno jsem se nad tím zamýšlela až tady v azylovém domě, když jsme to řešily třeba v rámci zpracování metodiky a standardů co vlastně ta kvalita znamená.“

Jak si třeba tu kvalitu v zařízení představuješ?

X9: „Hm. To si představuji třeba, že ten azylový dům má nějaké poslání, nějaké cíle a pod tou kvalitou si představuju to, že bychom měli splňovat nějaké ty cíle, které máme.“

Jak se podle tebe ta kvalita měří nebo by se měla měřit?

X10: „Hm. Já si myslím, že v těchto službách je velice těžké něco měřit a dávat to do nějakých čísel e takže, podle mě by se ta kvalita měla měřit jako, tak abychom zjistily kam ty klientky, u nás třeba pokročily, jaká je ta její samostatnost, v jakých věcech se třeba zlepšily, co dřív neuměly a teď třeba už umí.“

Měříte tady u Vás nějakým způsobem tu kvalitu nebo snažíte se ji nějak měřit?

X11: „Hm. My jsme dříve měly dotazníky pro uživatelky a taky si myslím, že třeba ta kvalita se dá zlepšovat i tím . . . tím, jak si uživatelky píšou stížnosti a my je potom řešíme a nyní nově chceme tu kvalitu měřit podle nějakých vstupních formulářů, kdy si

zmapujeme, co ta klientka na začátku vlastně umí, s čím tady přichází a během toho pobytu a potom díl mapujeme, v čem se zlepšila.“

Jak Vás tady ten nápad napadl nebo jak jste se na tom domluvily?

X12: „Hm. My jsme se na tom domluvily vlastně na společné poradě, kdy jsme dávaly do pléna nějaké nápady e takový .. brainstorming a potom z toho jsem utvořily tento nápad.“

V čem si myslíš nebo celkově si myslíte, že ad je kvalitní a naopak a všem si myslíš, že není kvalitní, v čem by mohl něco zlepšit, něco někam jinam posunout apod.?

X13: „Hm. .. já si myslím, že kvalitní je jak v personálním zajištění, protože tady máme vysokoškolsky vzdělané pracovníky .. také si myslím, že je kvalitní v materiálním vybavení a v tom zázemí pro ty uživatelky, že mají vybavené pokoje, že prostě tam mají vybavenou, tak standardně domácnost, kuchyňský kout, že mají sociální zařízení na pokoji, takže v tomto si myslím a také bych viděla silné stránky v tom, že je to menší ad, a že s těma klientkami je prostě více pracováno, že je to takové domáctější prostředí.“

Stalo se ti někdy, že bys zaslechla z okolí, z těch, co jsem přicházejí za klientkami na návštěvu nebo od někoho, že by nebyli nějakým způsobem s něčím v ad nespokojeni?

X14: „Tak samozřejmě se to stává právě klientky, když dávají ty stížnosti nebo i ty návštěvy, tak jsou třeba nespokojeni právě s režimem návštěv nebo je to i nespokojenost třeba i s nějakým vybavením, že nám něco chybí, my si to třeba neuvědomíme, že třeba není prádelní koš na pokoji, takže určitě .. jako ty klientky, ty další návrhy na to zlepšení dávají.“

Stěžují si klientky mezi sebou? Stěžují si na nějaké pomluvy, nároky na materiální oblast?

X15: „Určitě ano, někdy vzejde ze stran nějaké klientky stížnost na druhou klientku, může to být třeba, že se jí zdá, že se nestará dobře o děti nebo že, když je společný úklid společných prostor, že špatně uklidila ty prostory, .. takže může to být i toto, že klientka na klientku stížnost.“

Myslíš si ty sama za sebe, jaký jste tedy tady tým, rozumíte si mezi sebou a zase z druhé stránky jak se ti líbí a zdá ten personál po stránce zkušenostní, vzdělání a podle stránky takového lidského přístupu ke klientkám?

X16: „Já si myslím, že sestava personálu je úplně perfektní, rozumíme si spolu, jezdíme spolu třeba i na team building, po stránce těch zkušeností je tady třeba, jsou tady třeba pracovnice, jsou třeba starší, jsou tady delší dobu, mají více zkušeností, ale jsou tady třeba i mladé, které ty zkušenosti teprve musejí získat, ale zase .. jsou vzdělané vysokoškolsky, takže třeba mají zase kompetence pro ty jiné práce, takže si myslím, že to personální obsazení je tady perfektní.“

Jaká máte počet praktikantek, jaká je zájem ze strany studentek, dochází do vašeho zařízení nějaké praktikantky?

X17: „Hm. .. do našeho zařízení teďkom dochází hodně praktikantek e třeba tento týden tady dochází tři děvčata dokonce na praxi, takže ten zájem opravdu je z různých škol ze sociálně zdravotních, ze sociálních, je to třeba i ze Zlína, měly jsme tady dokonce z Českých Budějovic, takže ten zájem opravdu je.“

Teďka bych se Tě zeptala něco ke standardům konkrétně k právům co se ti vybaví při slově práva úplně obecně?

X18: „To se mi asi vybaví teda nějaký nárok ze zákona, který má každý člověk.“

Znáš práva, která souvisejí se zařízením azylového domu?

X19: „E jo, ano znám, kromě toho, že jsou to takové ty obecná práva, jako s každým jednat stejně bez ohledu na rasu, že a důstojně e tak jsou to potom práva, která přímo vycházejí přímo z azylového domu, třeba, že je to právo na změnu klíčového pracovníka, že má třeba právo na podporu, soukromí, na podávání stížností návrhů to třeba to je třeba přímo .. vycházející z azylového domu.“

Máte někde tady v zařízení napsaná ty práva, povinnosti v nějakých dokumentech, papírech apod.?

X20: „Hm. Takže práva a povinnosti máme ve smlouvě, která je vlastně čtená z každou klientkou a klientka to podepisuje, další takové povinnosti, které má máme v domovním řádu s tím je také každá nově příchozí klientka seznámená a další práva máme v metodice do, které mohou klientky také nahlédnout je k dispozici v kanceláři vedoucí.“

Stalo se ti tady někdy při službě, že by nějaká klientka, případně někdo z jejich blízkých ohrožovali případně nějak omezovali tvoji svobodu?

X21: „Hm, tak mě přímo se to nestalo, ale vím případ kolegyně, kterou klientka přímo ohrožovala na zdraví a vyhrožovala jí zabitím, tak tady si myslím, že tady ta její svoboda narušení byla, N.“

Takže tobě se nestal nepříjemný zážitek s klientkou?

X22: „Ne, ne. Nemám takový pocit, který bych si teďkom vybavila, že bych ho mohla říct, že to byl opravdu nepříjemný zážitek pro mě, nějaký konflikt, ne.“

Jaké máte pravidla v azylu pro pohyb v zařízení a mimo areál napadají mě třeba návštěvy kdy maminky musí přicházet do azylového domu, jak musí třeba hlásit, když chtějí jet k rodině apod.?

X23: „Tak návštěvy jsou tady omezené, je to vlastně přes týden od 13h do 18h a o víkendu od 9h do 18h, maminky hlásí odchody, když odchází pryč a odevzdávají klíče, ale nemusí nám hlásit, kam jdou a když se ten samý den vrátí a potom pokud se ten samý den nevrátí, tak akorát nám nahlásí, že třeba budou e přes noc pryč nebo přes víkend pryč a nahlásí dobu návratu, nemusí říkat, kam jdou.“

Myslíš si, že 50% absence klientky je dostačující nebo by se měla snížit a proč?

X24: „Hm, já si myslím, že 50% absence je až příliš, protože tím pádem my, tedy já bych tak mohla brát v úvahu, že klientka naši službu vlastně nepotřebuje, pokud má kde bydlet, takže pokud ona může být půlku měsíce pryč, tak já předpokládám, že už tam může být i celý měsíc. Pro mě je to třeba jako dost.“

Viš třeba o tvých pracovnicích nebo o maminkách, které by byly opačného názoru?

X25: „E já si myslím, že opačného asi ne e možná spíše podobného názoru samozřejmě, že některým maminkám to dokonce ani nevychází a chtěly by to spíše navýšit, ale co se týká z řad pracovnic, tak si myslím, že ten počet absencí je opravdu až hodně.“

Rozhodují si klientky o svém čase, kdy si uvaří, kdy půjdou do města, na sociálku apod.?

X26: „E rozhodují si o tom samy, nemají žádný harmonogram nebo sepsáno co, kdy budou dělat, můžou si stávat, kdy chtějí, kouřit kdy chtějí, vařit kdy chtějí, nekontrolujeme toto.“

Takže jim nezasahujete do jejich volby?

X27: „Ne.“

Stalo se ti, že jsi musela někdy přistoupit na pravidlo, které není uvedeno v domovním řádě?

X28: „Tady se právě hodně i ten domovní řád mění záleží to i na té klientele třeba jsme měli, že v rámci úklidů, žena neuklízí v době šestinedělí, ale stalo se nám, že ta maminka nebyla schopná uklízet v 9 měsíci těhotenství, takže jsme museli postupovat tak, že se do domovního řádu dalo, že nebudou uklízet ani v tom 9 měsíci těhotenství, jo nebo hlídání dětí, třeba mamince hlídalo dítě její jiné starší dítě, což takto v domovním řádu nebylo dané, bylo tam, že to dítě může hlídat jenom jiná matka, přitom to její druhé dítě schopné svého mladšího sourozence pohlídat, jo jestli mi rozumíš, že třeba to v domovním řádě nebylo, tak se to taky muselo třeba překopat, takže záleží to od té klientely, že i třeba i ty matky někdy na něco narazí co prostě je nějaká výjimka, která už se musí zakotvit.“

Které střety a zájmy máte uvedené v metodice, které se ti vybaví?

X29: „Jo, takže v metodice máme například střety konzumace alkoholu, hlášení odchodů, potom třeba odevzdávání klíčů nebo spoluhospodaření.“

Stává se ti často, že by docházelo často ke střetům a zájmům?

X30: „V podstatě to často není, ale stává se třeba, že našim zájmem je, aby třeba hlásila ty odchody a odevzdala ty klíče a matka třeba zase e má zájem ten neříkat kam jde a ty klíče si třeba nechat u sebe, abychom jí tam náhodou třeba nechodily nebo něco takového, takže v podstatě ty střety zájmu tady jsou.“

Pokud přijde k tomu střetu, k tomu problému, jak tu situaci řešíte a jaká postup volíte?

X31: „Tak vlastně pokud je tam vlastně vyloženě ten střed zájmu a je to zakotvené i v tom domovním řádě, tak ona v podstatě ta matka nemá jinou možnost než jakoby dělat to, co jí domovní řád říká, jo, takže pokud prostě e kdybych to třeba vzala na ten alkohol, že ona chce se někde napít, ale mi nechceme, aby nám tady přišla e v podnapilosti a ona jsem přijde, tak třeba může nebo dostává výpověď prostě z azylového domu, takže musí ona plnit to, co má v domovním řídě a ve smlouvě.“

Máte jako personál kontrolu nad tím, kdo klientkám do bytových jednotek vstupuje?

X32: „Ano vlastně máme, protože do bytových jednotek nevstupuje nikdo, kromě klientky a mi tam můžeme vstoupit jenom pokud máme předem daný písemný souhlas

proč tam chceme jít a pokud tam musíme vstoupit z důvodu nějaké havárie, tak tam musíme vstoupit dvě, aby jedna byla jako svědek. Nikdy tam nevstupujeme jako jednotlivě.“

Stěžovaly si klientky nebo maminky někdy na to, že jim někdo často chodí na pokoje, obtěžuje nevhodnými návštěvami ve styly půjčování peněz?

X33: „Ano, to se nám zrovna nedávno stalo, maminky jsou vždycky na toto upozorňovány, aby hlavně nepůjčovaly hlavně právě finance a nic nepůjčovaly klientkám a toto se nám právě nedávno stalo a byla to také jedna ze stížností klientky vlastně na jinou klientku, že jí chodí do pokoje a žádá jí o finance.“

Jak jste to řešily?

X34: „My jsme to řešily přímo s tou klientkou, která chodila do toho pokoje a žádala o ty finance a zjistilo se, že právě, že ona tyto finance skutečně nemá, že nemá zajištěnou svoji novorozenou dceru, takže se to řešilo vlastně formou spolupodaření s financemi a formou kontroly té její dcery jestli má potřebné věci pro dceru, jako Nutrilon apod.“

Klepeš pokaždé, když jdeš mamince vstupuješ na bytovou jednotku?

X35: „Ano, ano, několikrát, pokud třeba ona e vím, že je ve vnitř, tak několikrát klepu a pokud vím, že mi neodpovídá, tak vstoupím do té předsínky a zavolám, pokud nemá zamčeno.“

Odepřela ti někdy maminka vstup do bytové jednotky?

X36: „Ne, to se mi nikdy nestalo.“

Zamykají si teda maminky, v době své nepříjemnosti, nemyslím té dlouhodobé, když si jdou zakouřit nebo si jdou něco vyřídit něco k jiné klientce bytové jednotky apod.?

X37: „Nemyslím si, že všechny si zamykají, zvlášť, když tam nechají děti, tak si myslím, že si nezamykají.“

Mají klientky v bytové jednotce část nábytku, kterou si mohou uzamčít?

X38: „Ano, mají uzamykatelnou skříňku na každém pokoji.“

Vyzdobují si maminky své bytové jednotky?

X39: „Hm, některé ano, ale je to tam omezeno vlastně i tím, že potom oni, když se stěhují, tak to potom musí být všechno sundají a a třeba tam nezůstanou dírký ve zdi nebo něco takového to né, ale myslím si, že jinak si vyzdobují.“

Viš v ad o nějakých situacích, předmětech a personál nebo jejich děti nebezpečné?

X40: „Pro klientky si myslím, že takové prostory nejsou, pro děti by se možná mohly ty prostory najít, ale předpokládám, že matky si svoje děti hlídají a může to být třeba obyčejné schodiště, může být pro ně nebezpečné, pro klientky to mohou být nebezpečné situace třeba vniknutí nějaké cizí agresivní osoby nebo třeba agresivní jiná klientka, spíš ty situace mohou být pro ně nebezpečné.“

Stal se někdy na ad nějaký úraz nebo něco dítěti?

X41: „Ehm, teď si mě připomněla, že ano matce se stalo, pád z patrové postele.“

Jak jste jako personál tuto situaci řešily?

X42: „My jsme vlastně podaly reklamaci, všechno jsme nafotily a bylo to předáno výrobcí postelí, protože to byl pád ze žebříku té patrové postele, kde vlastně nikde nebyla dána nosnost e té patrové postele, takže jsme přesně nevěděli, jestli ta maminka, tam jakoby mohla na tu postel lézt nebo ne.“

Manipulujete někdy při vykonávání Vaši práce s jejími osobními věcmi?

X43: „S osobními věcmi v podstatě manipulujeme v případě, že třeba klientku stěhujeme v její nepřítomnosti, kdy vlastně odejde a nedá vůbec vědět, tak mi jí musí vystěhovat ty její věci, tak to manipulujeme s jejími věcmi. Necháváme je potom tady ještě na uschování měsíc, aby si je mohla vyzvednout.“

Stalo se ti, že by si musela napomínat klientku ohledně jejího vzhledu, hygieny, dodržování nějaké čistoty, péče o dítě apod.?

X44: „Mně se tady toto zatím nikdy nestalo, protože tady nejsem takovou dlouhou dobu, ale myslím si, že v dřívějších dobách kolegyním se to stalo a bylo to s jednou klientkou, které to bylo takto naznačeno. Bylo to vlastně na její hygienu.“

Takže matka nedodržovala nějaké základní hygienické činnosti?

X45: „Zdávalo se, že ne. Takže na toto byla upozorněna.“

Jakým způsobem ten personál ji nato upozornil, jak jí to řekl?

X46: „To si přesně teď nejsem jistá .. jestli, jestli to třeba nebylo i ze strany ostatních klientek, že teda .. paní třeba dodržuje nějaké návyky, jak se třeba koupe často a tak takto.“

Zacházel někdo s personálem s tebou ponižujícím způsobem?

X47: „Ne, nikdy.“

A tvým kolegyním se někdy toto stalo?

X48: „Myslím si, že ne.“

Teďka se tě budu ptát ohledně klientek na jejich právo na osobní a rodinný život. Jsou klientky v ad v kontaktu se svými rodinnými příslušníky nebo rodinami, to je něco takového na co jsem se tě ptala v úvodu?

X49: „Některé ano, ale bydlet u nich nemohou, protože ta jejich situace není taková, aby tam bydlela maminka třeba se dvěma dětma.“

Jakým způsobem se snažíte přispívat, aby klientka byla v kontaktu s rodinou, s přáteli, se známými?

X50: „Tak hlavně je to já si myslím tím, že máme návštěvní hodiny, kdy se mohou setkávat, mohou odjet třeba i na celý den i třeba i na ty víkendy mohou odjet za tou rodinou, takže v podstatě jim v tom kontaktu nebráníme.“

Odepřela si popřípadě, odepřeli jste někdy kontakt klientce s rodinou?

X51: „Ne, pokud si to ona sama jakoby nepřeje, tak ne, ale pokud si třeba přeje, aby byl někdo z její rodiny brán jako nežádoucí osoba, tak v tom případě mi klientku zapíráme, nedáváme na ni kontakt, žádné informace.“

Mají klientky při telefonování soukromí?

X52: „Mohou odejít na chodbu, pokud jim třeba někdo zavolá, tak mi jim to neseme i na pokoj, takže mohou mluvit i na pokoji, ale trochu musíme mít přehled o tom, že třeba teď ta klientka volá a teď už skončila, aby potom si ona někam nevolala a mi o tom nevěděli.“

Stalo se ti někdy, že by si maminky stěžovaly, že nemají dostatek soukromí při telefonování?

X53: „Ne, to mi zatím žádná maminka neříkala.“

Jakým způsobem klientky motivujete ke společenskému životu, třeba podporujete je ve společenském životu ve smyslu nějakých koncertů tady v okolí, výstav, dětských karnevalů atd.?

X54: „Tak mi sami například pořádáme dětské dny nebo dny matek potom máme také nabídku akcí, která bývá vyvěšená na nástěnce a maminky jsou seznamovány s těmito akcemi na schůzce s maminkami a také teď v době internetu se hodně učí na internetu pracovat, takže i na internetu jim můžeme pomoc vyhledat některé akce na uhersko-brodsku.“

Stalo se Vám, že by si maminky naopak pro Vás připravily akci pro Vás pro personál?

X55: „Za tu dobu co jsem tady, tak jednou se nám to stalo, že si maminky připravily, tuším to bylo předvelikonoční akce a nacvičily program s dětmi a přichystaly pohoštění pro personál.“

Jak klientky oslovuješ?

X56: „Já většinou oslovuju přijímáním, ale ptáme se klientek, jestli je můžeme oslovovat jménem a pokud souhlasí, oslovujeme je jménem, ale vykáme.“

Stalo se ti někdy, že by si maminka přála, aby jste jí říkali nějak zdrobněle nebo jen jménem nebo příjmením?

X57: „Tak to se mi zatím nestalo.“

Zasahuješ do rozhodnutí klientek ve smyslu pohybu v zařízení, případně mimo zařízení nebo při používání nějakých spotřebičů, půjčování nějakých předmětů a podobně?

X58: „Teď ti nerozumím?“

Když si maminky chodí půjčovat nějaké předměty nebo nějaké prostředky na úklidy, kontroluješ to nějak nebo musíš jim to vydat?

X59: „Takže pokud si ony přijdou něco půjčit, tak mi to musíme vlastně zapsat a pokud to potom vrátí, tak to potom odepisujeme.“

Kde si zapisujete jakékoli informace o klientce?

X60: „Máme na to takový šanon, kde si právě zapisujeme pračky, když perou telefony a půjčené věci.“

Kde ty dokumenty případně ty papíry máte uložené?

X61: „Tak zrovna tyto papíry máme uložené v kanceláři v instruktořně, protože je potřeba je mít pořád při ruce.“

Klientky vědí, že s tímto materiálem pracujete?

X62: „Ano vědí.“

Kdo další může vidět co sis něco zapisovala o klientce ve smyslu osobních dat, kdo další to může vidět?

X63: „Tak vlastně to může vidět ta samotná klientka každá klientka má kartu, která je v uzamykatelném šuplíku a ona to teda může vidět samozřejmě ona je s tím i seznámená, že to může vidět například spod, policie, e praxe nebo třeba nějaké kontroly, když jsem přijdou inspektoři.“

Co nejčastěji úplně obecně nejčastěji obsahuje taková karta klientky?

X64: „Obecně asi nějaké, je to smlouva, základní informace o té klientce, to že byla seznámena, se zařízením, čestné prohlášení o zdravotním stavu, že je v pořádku, souhlas s uveřejněním fotek, kdyby bylo potřeba a potom třeba to, že se její osobní údaje nějak zpracovávají, podepisuje.“

Kde se údaje o těch uživatelkách údaje o klientkách nebo papíry tady v ad, kde se nato může všude narazit? Opravdu papíry, které se týkají osobních údajů klientek?

X65: „Tak to jsou především v jejich kartách a ty jsou v kanceláři v uzamykatelném šuplíku.“

Mohou klientky si nahlížet do svých karet, do své dokumentace?

X66: „Ano, mohou a jsou s tím obeznámeny, když jsem přijdou, že mají na toto právo.“

Mají maminky při pobytu zájem nahlídnout do své karty nebo do své smlouvy?

X67: „Ne, velice málo, parkrát se to stalo, ale jen někdy při výmečných případech.“

Jak dlouho archivujete dokumentaci o klientkách?

X68: .. „Řekla bych deset let.“

Kdyby se klientce něco v azylovém domě nelíbilo, případně by byla s něčím nespokojená, komu by to mohla říct?

X69: „Záleží na nich v podstatě koho si vyberou, záleží koho si ta maminka vybere, může začít od vedoucí potom třeba přes sociální pracovnice až po instruktorky nebo může jít výš za panem ředitelem oblastní charity.“

Jakým způsobem se tedy mohou klientky stěžovat?

X70: „Tak vlastně každá klientka dostává takový formulář, když přijde kde má přímo vypsané komu si může stěžovat a jak a může si stěžovat přímo ústně anebo to může být anonymně do schránky přání a stížností.“

Může stěžovat někomu mimo azylový dům?

X71: „Může to být třeba pan ředitel a nebo může jít ještě výš e na arcidiecézu Olomouc v Olomouci nebo ombudsmanovi.“

Může to za klientku, tu stížnost napsat jiná klientka, kamarádka, která o tom ví?

X72: „Určitě, klidně to není problém, ale vždycky to musí být konkrétně, jak to bylo ne třeba personál je nespravedlivý mi potom nevíme, kdy se ta nespravedlnost stala, jak se nám třeba stalo.“

Kam si můžou klientky všude napsat stížnost?

X73: „Buď je to do schránky přání a stížností anebo je to přímo do sešitu, kde je jakoby takový formulář vyplněný a ty klientky to tam napíší.“

Jak se taková stížnost, třeba příkladem, vyřizuje, v nějakých bodech?

X74: „Takže, když je zapsána tato stížnost do registru, tak potom vlastně pokud není anonymní, tak se ještě třeba zeptáme té maminky, pokud je to stížnost klientky na klientku, tak se vlastně ptáme obou těch maminek a potom, když mi to nějak vyřídíme, tak buď informujeme tu maminku, která si stěžovala na něco, jak to dopadlo anebo na společné schůzce informujeme o tom, jak ta stížnost třeba dopadla.“

Může každá pracovnice vyřizovat stížnost, nemáte rozdělené, která může nebo nemůže stížnost řešit?

X75: „V podstatě nemáme, protože se to třeba stane se to třeba stane u nějaké pracovnice a ta je schopná vyřešit to hned na místě, takže to třeba ona hned vyřeší nebo potom pokud je to něco na dlouhodobější řešení, tak potom se radíme spolu na těch schůzkách, takže není přesně dané, kdo tu stížnost musí vyřizovat.“

Spolupracujete tedy při vyřizování té stížnosti vy s klientkami a klientky zase s personálem?

X76: „Ano. Ano.“

Ted'ka na závěr v pár bodech jaké stížnosti, nejčastěji řešíte?

X77: .. „Takže může to být právě třeba stížnosti klientky na klientku to hodně často řešíme, stížnosti, které se týkají kouření, že teď třeba bylo stanoveno, že ve 22h se zamyká, takže v 22h se už nechodilo kouřit, ale bylo to právě na žádost prodlouženo do těch 23 h takže například toto, na personál ani na vybavení, nejsou nějaké stížnosti. Nebo na tu službu jako takovou těch stížností opravdu moc není.“

Co ty sama považuje za přínos své práce?

X78: „Tak já za přínos považuju hlavně to vlastně, že ty matky se tady něco nového naučí, když jsem přijdou, že ony vůbec neví na co mají nárok a třeba, že si vyřídí dávky jsou třeba opravdu nesamostatné, neumí třeba telefonovat, jednat s těmi úřady to se tady naučí nebo takové ty základní věci, naučí se tedy i prát jo nebo takto, že prostě se posunou někam dál.“

A teď se tě zeptám z druhé stránky, vybaví se ti nějaké negativa při tvé práci?

X79: „Negativa se mi vybaví spíš v tom smyslu, když některá klientka, která nechce třeba spolupracovat, člověk tady s ní pracuje, ona v podstatě, když s tadyka vyjde je zpátky tam, kde byla..“

A prostředí, podmínky se ti tady líbí?

X80: „Mě se třeba prostředí a podmínky tady líbí určitě je to lepší než to bylo předtím je to tady hodně lépe vybavené myslím, že i materiálně a ty podmínky pro tu práci jsou tady rozhodně také lepší.“

Tak jo, děkuji.

PŘÍLOHA PII.: ROZHOVOROVÉ ARCHY (klientky, personál, praktikantky)

KLIENTKY – rozhovorový arch:

Souhlas k nahrání rozhovoru:

Identifikační znaky respondenta (anonymní):

- Datum:
- Čas:
- Místo:
- Věk:
- Rodinný stav:
- Počet dětí + věk:
- Vzdělání:
- Zaměstnání (brigáda):

Manžel, partner:

- Věk:
- Vzdělání:
- Zaměstnání (poslední zaměstnání):
- Bydlení:

Mohla byste mi říci něco o rodině, ve které jste vyrůstala? Co se Vám vybaví, když si vzpomenete na Vaši matku a otce? Pokud máte sourozence, jaké s nimi máte vztahy? Jste v kontaktu, navštěvujete se? Mohla byste mi popsat stručně Vaši životní situaci před odchodem do AD? Jaký byl důvod odchodu do AD? Kde jste se o zařízení dozvěděla nebo od koho?

(Standard číslo 2) - OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ:

Osobní svoboda a svoboda pohybu:

Co se Vám vybaví při slově práva, znáte svá práva? Informoval Vás personál AD o Vašich právech a povinnostech souvisejících s pobytem? Stalo se Vám na AD, že by chtěl někdo omezit Vaši svobodu nebo Vám bylo něco zakázáno? Jaká máte v AD pravidla pro pohyb v zařízení a mimo areál? Máte možnost opustit AD přes noc na delší dobu, na jak dlouho a za jakých podmínek? Rozhodujete se o svém čase, co budete a kdy dělat (vstávání, oblečení, stravování, kouření, konzumace alkoholu)? Zasahuje Vám do této volby nějakým způsobem personál AD?

Jsou práva, o kterých jsme si povídaly, někde napsaná? Je někde napsáno, co smíte a nesmíte v zařízení?

Právo na ochranu soukromí:

Máte kontrolu nad tím, kdo a kdy vstupuje do Vaší bytové jednotky? Za jakých podmínek nejčastěji personál vstupuje do Vaší bytové jednotky? Klepe? Odepřela jste někdy vstup personálu do bytové jednotky, proč? Zamykáte si pokoj v době Vaší nepřítomnosti? Máte zde nějakou část uzamykatelného nábytku? Máte zde nějaké své oblíbené mís-

to, kam ráda chodíte? Chodíte tam sama nebo s někým? Víte v AD o některých situacích, věcech, prostorách atd., které jsou pro druhé klientky a děti nebezpečné? Manipuluje personál s Vašimi osobními věcmi, kdy a proč?

Nedotknutelnost osoby:

Stalo se Vám, že by Vás personál napomínal ohledně Vašeho vzhledu (oblečení, vlasy, účes)? Zacházel někdo z personálu s Vámi ponižujícím způsobem? Popište?

Právo na osobní a rodinný život:

Jakým způsobem Vám personál v kontaktu s rodinou, přáteli, kamarády napomáhá? Odepřel Vám personál kontakt (osobní, telefonický, písemný) se svou rodinou, přáteli? Máte soukromí při telefonování? Jakým způsobem se účastníte ve svém okolí společenského života (koncerty, výstavy, soutěže)?

Právo na důstojné zacházení:

Jak Vás personál oslovuje (přezdívka)?

Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko:

Zasahuje do vašeho rozhodnutí a Vašich záležitostí personál (samotný pohyb mimo zařízení, používání domácích spotřebičů)? Jak, popište? Můžete se svým majetkem nakládat podle vlastního uvážení?

(Standard číslo 6) – DOKUMENTACE A POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Víte, zda si pracovníci někde píší, jak v čem Vám pomáhají? Zapisují si pracovníci, co si přejete, jaké máte připomínky, co se Vám líbí? Kde to je uloženo? Viděl jste to někdy? Zajímá Vás to? Můžete se na to podívat? Komu si řeknete, aby Vám to ukázal? Kdo další to může vidět?

(Standard číslo 7) – STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÝCH SLUŽEB:

Kdyby se Vám něco nelíbilo, komu byste to řekla? Jak by to udělala jiná klientka? Kdybyste to nechtěla říkat, jde to udělat i jinak? Komu povíte „mně se to nelíbí“? Může to za Vás říct jiná klientka? Můžete o své nespokojenosti říci někomu, kdo zde nepracuje? Kam můžete napsat stížnost?

PERSONÁL - rozhovorový list:

Souhlas k nahrání rozhovoru:

Identifikační znaky respondenta:

- Datum:
- Čas:
- Místo:
- Věk:
- Vzdělání (délka v zařízení):

Jaký nejčastější typ klientek je ubytovaných v ad? Jaké mají vztahy s rodinami, s blízkými?

Zamýšlela jste se nad tím, co znamená kvalita v sociálních službách? Jak si ji představujete? Jak se dá podle Vás kvalita měřit? Měříte ve Vašem zařízení kvalitu, jakým způsobem, kdo je do toho zapojený? V čem si myslíte, že je zařízení AD kvalitní a naopak v čem ne? Víte, jaké jsou silné, slabé stránky ad? Popř. hrozby AD? Sestava a zkušenosti, vzdělání personálu je podle Vás...?

PRÁVA (standard 2):

Osobní svoboda a svoboda pohybu:

Co se Vám vybaví při slově práva? Znáte práva související s AD? Máte z dokumentů o právech a povinnostech klientkách někde něco napsané? Stalo se Vám, že by chtěl někdo omezit Vaši svobodu, uveďte? Stal se Vám někdy nějaký nepříjemný zážitek s klientkou? Jaká máte v AD pravidla pro pohyb v zařízení a mimo areál (návštěvy, odchody, příchody klientek, dětí)? Mají klientky možnost opustit AD přes noc na delší dobu, na jak dlouho a za jakých podmínek? Myslíte, že 50% absence klientky, která pobývá v ad je dostačující nebo byste procenta snížila, zvýšila proč? Rozhodují si klientky o svém čase, co budou a kdy dělat (vstávání, oblečení, stravování, kouření, konzumace alkoholu)? Zasahujete jim do této volby nějakým způsobem a proč (finance, strava, péče o děti)? Stalo se Vám, že jste musela přistoupit na nějaké pravidlo, které není uvedeno v DŘ nebo metodice (nová zkušenost)? Rozumíte významu střetům a zájmům? Které střety a zájmy máte vedeny v metodice ad nebo, které se Vám vybaví? Pokud přijde ke střetu zájmu, jak situaci v ad řešíte, jaký je postup řešení?

Právo na ochranu soukromí:

Máte kontrolu nad tím, kdo a kdy vstupuje do bytové jednotky klientek? Stěžovali si někdy klientky na to, že by je jiné matky obtěžovali návštěvami z důvodu např. půjčování peněz, jídla atd.? Za jakých podmínek nejčastěji vstupujete do bytových jednotek? Klepete? Odepřela Vám někdy klientka vstup do bytové jednotky, proč? Zamykají si pokoj v době nepřítomnosti (odchod z AD, kouření na zahradě)? Mají klientky v bytové jednotce nějakou část uzamykatelného nábytku? Vyzdobují si svoji bytovou jednotku? Víte v AD o některých situacích, věcech, prostorách atd., které jsou pro druhé klientky a děti nebezpečné? Manipulujete nebo jste manipulovala s osobními věcmi (finance např.) klientky, kdy a proč?

Nedotknutelnost osoby:

Stalo se Vám, že byste napomínala klientku ohledně vzhledu, hygieny (oblečení, vlasy, účes)? Zacházel někdo jiný z personálu (kolegové) s Vámi ponižujícím způsobem? Popište?

Právo na osobní a rodinný život:

Jsou klientky v kontaktu se svojí rodinou, jinými rodinnými příslušníky? Jakým způsobem personál přispívá klientce v kontaktu s rodinou, přáteli, kamarády? Odepřely jste někdy klientce kontakt (osobní, telefonický, písemný) se svou rodinou, přáteli? Mají klientky soukromí při telefonování? Jakým způsobem klientky motivujete ke společenskému životu v okolí (koncerty, výstavy, soutěže)?

Právo na důstojné zacházení:

Jak klientky oslovuje (přezdívka)?

Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko:

Zasahuje do rozhodnutí klientkám (samotný pohyb mimo zařízení, používání domácích spotřebičů)? Jak, popište? Mohou se svým majetkem nakládat podle vlastního uvážení?

(Standard číslo 6) – DOKUMENTACE A POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Kde zapisujete jakékoliv informace o klientce? Co nejčastěji zapisujete? Kde to je uloženo? Kdo další to může vidět, to co jste zapisovala o klientce? Víte, k čemu se dané údaje o uživatelkách shromažďují a k čemu slouží? Co obsahuje karta klientek? Kde se údaje o uživatelích všude nacházejí? Mohou klientky nahlížet do své osobní dokumentace (např. smlouva)? Jak dlouho archivujete dokumentaci o klientkách?

(Standard číslo 7) – STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÝCH SLUŽEB:

Kdyby se klientce v ad něco nelíbilo, komu bys to mohla říci? Mohou si klientky stěžovat? Jakým způsobem, kam? Kdyby to nechtěla někomu říct, jde to udělat i jinak? Může to za klientku říct jiná klientka? Může klientka o své nespokojenosti říci někomu, kdo zde nepracuje? Kam může napsat stížnost? Jak se ta stížnost vyřizuje? Kdo to vyřizuje? Za jakých podmínek? Jaké nejčastější stížnosti řešíte?

Zpětná vazba:

Co považujete za největší přínos práce? Kdybyste měla uvést pozitiva a negativa, která se Vám vybaví v souvislosti s ad (služba, prostředí, pracovní podmínky atd)?

PRAXE – rozhovorový arch:

Souhlas k nahrání rozhovoru:

Identifikační znaky respondenta (anonymní):

- Datum:
- Čas:
- Místo:
- Věk:
- Rodinný stav:
- Vzdělání:
- Zaměstnání (brigáda):

(Standard číslo 2) - OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ:

Osobní svoboda a svoboda pohybu:

Co se Vám vybaví při slově práva, znáte svá práva? Projednal s Vámi personál AD práva a povinnosti Vaše i klientek? Je někde napsáno, co smíte a nesmíte v zařízení? Vzpomenete si na oblasti, ve kterých by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociální služby k porušení práv uživatelů? Pokud by přišla uživatelka nebo její nezletilé dítě v podnapilém stavu jaké kroky byste učinila? Vžijte se do situace, že matka neodůvodněně neomluví svou přítomnost, jak by mohlo v této situaci dojít k omezení práva? V zařízení jsou práva matek nad právy dětí nebo obráceně? Pokud by klientka opakovaně nedodržovala základní hygienické návyky, jak byste v takovém případě postupovala?

Právo na ochranu soukromí:

Vstupujete klientkám do bytové jednotky? Za jakých podmínek nejčastěji vstupuje do bytové jednotky? Klepete? Vstoupila jste někdy do bytové jednotky bez souhlasu klientky? Zamykají si klientky bytovou jednotku v době nepřítomnosti? Odevzdávají Vám klientky při odchodu ze zařízení klíče od jejich pokojů? Mají klientky od svých pokojů nějakou část uzamykatelného nábytku? Víte v AD o některých situacích, věcech, prostorách atd., které jsou pro Vás, klientky a děti nebezpečné? Manipuluje s osobními věcmi, klientek kdy a proč?

Nedotknutelnost osoby:

Stalo se Vám, že byste musela klientku napomínat ohledně jejího vzhledu (oblečení, vlasy, účes)? Zacházel někdo z personálu s Vámi ponižujícím způsobem? Popište?

Právo na osobní a rodinný život:

Jakým způsobem podporujete u klientek kontakt s rodinou? Zakázala jste klientce kontakt s některým rodinným příslušníkem, rodinnou nebo přáteli? Pokud si přijdou klientky zatelefonovat, vyžadujete po nich volání v instruktorně? Jakým způsobem podporujete, případně personál, společenský život klientek (koncerty, výstavy, soutěže)?

Právo na důstojné zacházení:

Jak klientku oslovujete, jak jí oslovujete nejčastěji před personálem?

Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko:

Zasahuje do rozhodnutí klientek (samotný pohyb mimo zařízení, používání domácích spotřebičů)? Jak, popište? Mohou klientky majetkem nakládat podle vlastního uvážení?

(Standard číslo 6) – DOKUMENTACE A POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Kde jste zapisovala informace o klientce? Co jste nejčastěji zapisovala? Kde to je uložené? Kdo další to může vidět?

(Standard číslo 7) – STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÝCH SLUŽEB:

Kdyby se Vám něco nelíbilo, komu byste to řekla? Mohou si klientky stěžovat? Jakým způsobem, kam? Kdyby to nechtěla někomu říct, jde to udělat i jinak? Může to za klientku říct jiná klientka? Může klientka o své nespokojenosti říci někomu, kdo zde nepracuje? Kam může napsat stížnost? Jak se ta stížnost vyřizuje? Kdo to vyřizuje? Za jakých podmínek?

Zpětná vazba:

Jak se Vám praxe v zařízení líbí, líbila? Co považujete za největší přínos praxe? Šla byste ještě někdy na praxi do takového typu zařízení? Co Vám na praxi chybělo?

PŘÍLOHA PIII.: VSTUPNÍ ARCH KLIENTKY

KOMPLEXNÍ ŠETŘENÍ:

Jméno a příjmení klientky:

Datum nástupu + bytová jednotky:

Klíčový pracovník:

Sociální oblast:

1. Struktura rodiny (úplná / neúplná / rozšířená, adresy, kontakty):

.....
.....
.....

2. Ekonomické poměry (fakta o zaměstnání, pracovní schopnosti, výdělcích; ekonomické poměry):

.....
.....
.....

3. Zdravotní poměry a hygienická úroveň (dlouhodobé, chronické nemoci; duševní poruchy; úroveň hygieny):

.....
.....
.....

4. Bytové podmínky (bydlení – byt, rodinný dům, podnájem aj., příležitost styku s jinými lidmi):

.....
.....
.....

5. Výchovné poměry (školní docházka dětí; volný čas dětí; výchovné problémy s dětmi):

.....
.....
.....

6. Vztahy mezi členy rodiny (vztahy mezi jednotlivci; vztahy s dalšími příbuznými, přáteli, sousedy):

.....
.....
.....

1. Sociální dovednosti (vaření, praní, úklidy, obsluha PC, kontakty s úřady aj.):

.....
.....
.....

Podpis klientky:

Podpis klíčového pracovníka:

PŘÍLOHA PIV.: DOTAZNÍK PRO PRAXE

„Každému by mělo být dovoleno dělat chyby a učit se z nich.“

Dotazník: milí studenti, dostávám se Vám do rukou dotazník vytvořený personálem Azylového domu pro matky s dětmi v tísní, který má snahu zlepšit s Vaší pomocí a přispěním, kvalitu i rozsah sociálních služby v Uherském Brodě. Dotazník je zcela anonymní. Každou otázku si pečlivě přečtěte a vyberte jednu z nabízených **odpovědi (kroužkujte)**. Některé otázky mají možnost výběru více odpovědí. U odpovědi „jiné“, napište vlastní odpověď. Vaše názory jsou pro nás důležité. Pokud byste měli zájem, s výsledky našeho výzkumu Vás rádi seznámíme.

1. Odkud jste se o AD dozvěděli?

- a) Z „www“ stránek
- b) propagační materiály (letáčky, brožury apod.)
- c) z článku v regionálních tiskovinách
- d) ve škole (od spolužačky nebo kantora)
- e) od přátel z okolí
- f) jiné (napište):

2. Vaše věkové rozložení:

- a) 15 – 18 let
- b) 18 – 20 let
- c) 20 – 26 let
- d) 27 let a více

3. Jaké je Vaše momentální pracovní zařazení:

- a) Student/ka střední školy (uveďte název školy, studijní obor, ročník):
- b) Student VŠ (uveďte název školy, studijní obor, ročník):
- c) Zaměstnaný/á (uveďte název firmy, organizace):
- d) Nezaměstnaný - vedený/ná na ÚP (uveďte název firmy, organizace):

4. Délka Vaší praxe v AD byla v rozmezí (počet hodin):

- a) do 20h

- b) do 50h
- c) do 80h
- d) 81h a více

5. Byl/a jste někdy na praxi v podobném sociálním zařízení?

- a) Ano (napište název zařízení, délku praxe):.....
- b) Ne

6. Zhodnoťte srozumitelnost dokumentace, se kterou jste v průběhu praxe došli do kontaktu (oznámkujte jako ve škole 1 – 5):

- a) Domovní řád:
- b) Metodika:
- c) Individuální plány:
- d) Intervence
- e) Smlouva:
- f) Karty uživatelů:
- g) Denní záznamy:
- h) Formulář stížností:

7. Pracovnice vykonávající službu podporují samostatnost klientek (popište konkrétní příklady):

- a) péče o vlastní osobu:
- b) vedení domácnosti:
- c) bydlení:
- d) stravování:
- e) zaměstnání:
- f) vztahy s rodinnými příslušníky, přátelé aj.:
- g) osobní kontakty s jinými orgány, institucemi:
- h) finance:
- i) trávení volného času:

8. Jak reaguje personál AD na potřeby a přání klientek:

- a) Pokud chtějí nebo potřebují změnit něco ve svém životě?

.....
.....
b) Mají zájem se naučit něčemu novému?

.....
.....
c) Být samostatnější?

.....
.....
d) Být méně závislé na péči jiných lidí?

9. Individuální podpora klientky je řešena nejčastěji v průběhu (označte max. dvě odpovědi)?

a) Pravidelná konzultace s klientkou

b) Práce v rámci individuálního plánu

c) Při schůzce s matkami

d) Práce s rodinou

e) Jiné (napiš-

te):.....
.....

10. Co je z vašeho pohledu pro klientky to nejdůležitější? (označte max. 3 odpovědi a seřadte od 1 až po 3):

a) informovanost

b) poradenství: *sociální / psychologické / právní / jiné* (napiš-

te):.....

c) péče o vlastní osobu

d) vedení domácnosti

e) bydlení

f) stravování

g) zaměstnání

h) vztahy

- i) emoční podpora
- j) osobní kontakt
- k) bezpečnost
- l) finance
- m) trávení volného času
- n) ji-

né,(napište).....

11. Ohodnot'te službu. Oznámkujte jako ve škole (1 – 5). Pokud víte, o něčem co v AD postrádáte, rády byste uvítali, u každé nabízené odpovědi vypište:

- a) dostupnost (bezbariérovost, doprava, čekací doba) _____ ()
- b) prostředí (okolí), ve kterém je služba poskytována: _____ ()
 - 1. bytové jednotky: _____ ()
 - 2. herna: _____ ()
 - 3. společenská místnost: _____ ()
 - 4. kuchyňka: _____ ()
 - 5. zahrada: _____ ()
- c) komunikace, přístup, ochota, zájem personálu _____ ()
- d) mezilidské vztahy v AD _____ ()
- e) cena za ubytování _____ ()
- f) provozní doba _____ ()
- g) celkové hodnocení služby _____ ()

12. Mohou se klientky obrátit na další zařízení v okolí Uherského Brodu, pokud již ukončili využívání služby?

- a) Ano
- b) ne

13. Pokud tato návaznost existuje, napište organizaci a službu, kterou poskytuje?

.....

14. Jak dostupné jsou následující základní služby v okolí AD(0 - nejméně, 10 nejvíce)?

- a) Veřejná doprava
- b) Veřejné školy
- c) Policie
- d) Sociální služby
- e) Nemocnice
- f) Praktičtí lékaři

15. Potýkali jste se při vykonávání praxe s nějakými problémy, překážkami, konflikty aj.?

Napište, prosím:

a) Personál:

.....
.....

b) Klientky:

.....
.....

c) Děti klientek:

.....
.....






d) Jiní pracovníci charity:

.....
.....

e) Veřejnost:

.....
.....

Jaký je Váš celkový dojem z praxe (zakroužkuj, podtrhni):

1 – velmi spokojen	
2 – spokojen	
3 - ani spokojen, ani nespokojen	
4 – nespokojen	
5 – velmi nespokojen	

Děkujeme za Váš věnovaný čas k vyplnění tohoto dotazníku.