

Problematika azylových domů ve světle nových sociálních zákonů a reforem

Bc. Monika Langová

Diplomová práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Monika LANGOVÁ

Studijní program: N 7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Problematika azylových domů ve světle nových sociálních zákonů a reforem.

Zásady pro vypracování:

Zpracování teoretických východisek pro praktickou část práce.

Volba výzkumné strategie, vymezení výzkumných metod a stanovení výzkumného souboru.

Realizace výzkumu.

Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu.

Přijetí odpovídajících závěrů.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. Bezdomovství – extrémní vyloučení. Praha : Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.

ŠUPKOVÁ, D. a kolektiv. Zdravotní péče o bezdomovce v ČR. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2245-0.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění zákona č. 29/2007 Sb. a zákona č. 213/2007 Sb.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění zákona č. 165/2006 Sb.

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Mgr. Svatava Kašpárková, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

17. února 2009

Termín odevzdání diplomové práce:

15. května 2009

Ve Zlíně dne 17. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan

L.S.



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské 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/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou 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/bakalářskou 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/bakalářské 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/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 27.2.2009

..... Aneta Křangová

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

V předkládané diplomové práci se zabývám problematikou azylových domů v ČR především ve vztahu k novým sociálním zákonům.

Teoretická část je věnována charakteristice fenoménu bezdomovství, vymezení a popisu azylových domů v ČR včetně provozovaných činností a sociální práce s uživateli a v neposlední řadě také interpretacím sociálních zákonů a popisu vládních reforem. V praktické části jsem uplatnila kombinaci metod kvalitativního a kvantitativního výzkumu. Cílem výzkumu je zmapovat dopady zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách včetně standardů kvality sociálních služeb na poskytovatele služeb azylových domů. Z pohledu poskytovatelů také zachytil dopady zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a vládních reforem na uživatele azylových domů.

Klíčová slova:

Azylové domy, bezdomovství, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, vládní reformy, poskytovatelé služeb azylových domů, uživatelé služeb azylových domů, metody sociální práce, standardy kvality sociálních služeb

ABSTRACT

In this graduate thesis I deal with problems of the haven houses in the Czech Republic, especially in relation to the new social laws.

The theoretical part is dedicated to characteristic of homelessness phenomenon, limitation and description of the haven houses in the Czech Republic, including of providing services and the social work with occupants, and last not least, I also interpret the social laws and describe the government norms.

In the practical part, I apply the combination of the methods qualitative and quantitative research. The aim of the research is targeted on the consequences of the Law No.108/2006, about social services including standards of the quality social services for the service providers of the haven houses. From view of providers I also focus on consequences of the

Law No.108/2006, about social services, Law No. 111/2006, about the help in the substantive shortage and the government norms for the haven houses occupants.

Keywords:

haven houses, homelessness, the Law No. 108/2006, about the social services, the Law No. 111/2006, about the help in the substantive shortage, government reforms, providers of services in haven houses, occupants of services in haven houses, the methods of the social work, qualitative standards of social services.

Poděkování

Děkuji Ing. Mgr. Svatavě Kašpárkové, Ph.D. za vstřícné vedení, cenné rady, připomínky a za metodickou pomoc při zpracování této diplomové práce.

Děkuji také Mgr. Evě Danielové za oporu a poskytnutí doplňujících odborných informací potřebných k mé práci a Janě Juráskové za poskytnutí fotografií z archivu azylového domu.

Děkuji rovněž Vlastimilu Foltýnkovi za technickou pomoc a podporu.

Motto

Demokracie je však kromě jiného uskutečněním myšlenky, že život každého člověka má tutéž nezastupitelnou hodnotu. Nerespektování hodnoty jednoho života znamená ohrožení pro život jako takový. Nezdá se, že by všeobecná vnímavost vůči lidem, kteří potřebují pomoc, byla v současné době příliš velká. Lidé v dospělosti ztrácejí přirozený cit, který ještě v dětství měli. Otupené cítění umožňuje efektivní racionální fungování, ale cíl, k němuž takový vývoj směřuje, se rozumný být nezdá.

Karel Kopřiva

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 FENOMÉN BEZDOMOVSTVÍ	14
1.1 CHARAKTERISTIKA BEZDOMOVSTVÍ V SOUVISLOSTECH.....	14
1.2 PŘÍČINY BEZDOMOVSTVÍ	16
1.3 BEZDOMOVSTVÍ JAKO POJEM.....	17
1.4 TYPOLOGIE BEZDOMOVSTVÍ	18
1.5 BEZDOMOVSTVÍ U ŽEN.....	20
1.6 ODLIŠNOSTI BEZDOMOVSTVÍ U MUŽŮ A ŽEN	23
2 AZYLOVÉ DOMY	24
2.1 CHARAKTERISTIKA SÍTĚ AZYLOVÝCH ZAŘÍZENÍ V ČR	24
2.2 AZYLOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO MUŽE	25
2.3 AZYLOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO ŽENY.....	26
2.4 AZYLOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO MATKY S DĚTMI	26
2.5 VYMEZENÍ A POPIS ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ PROVOZOVANÝCH V AZYLOVÝCH DOMECH	27
2.6 DALŠÍ ČINNOSTI PROVOZOVANÉ V AZYLOVÝCH DOMECH	28
2.7 SOCIÁLNÍ PRÁCE S UŽIVATELI AZYLOVÝCH DOMŮ	30
2.7.1 Metody sociální práce používané v azylových domech	32
2.7.1.1 Metody direktivní a nedirektivní	32
2.7.1.2 Režim v azylovém domě.....	34
2.7.1.3 Behaviorální a kognitivní terapie.....	35
2.7.1.4 Terapie realitou	35
2.7.1.5 Terapie orientovaná na klienta.....	36
2.7.1.6 Skupinová sociální práce	37
2.7.1.7 Techniky intervence.....	37
3 INTERPRETACE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	39
4 INTERPRETACE ZÁKONA O POMOCI V HMOTNÉ NOUZI	50
5 POPIS REFORM – EKONOMICKÝCH, ZDRAVOTNICKÝCH A SOCIÁLNÍCH	53
6 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	54
II PRAKTICKÁ ČÁST	56
7 ÚVOD	57

7.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	57
7.2	CÍL VÝZKUMU	57
7.3	VÝZKUMNÁ STRATEGIE	58
7.4	VÝZKUMNÝ SOUBOR	58
7.5	VÝZKUMNÉ METODY	58
7.6	ORGANIZACE VÝZKUMU	59
8	KVANTITATIVNÍ VÝZKUM.....	60
8.1	VÝZKUMNÁ METODA.....	60
8.2	ZPRACOVÁNÍ DAT.....	60
8.3	VYHODNOCENÍ KVANTITATIVNÍHO VÝZKUMU	74
9	KVALITATIVNĚ-KVANTITATIVNÍ VÝZKUM (KOMBINOVANÝ).....	77
9.1	VÝZKUMNÁ METODA.....	77
9.2	ZPRACOVÁNÍ DAT	77
9.2.1	Stanovení kategorií a subkategorií z otázky č. 1	78
9.2.2	Stanovení kategorií a subkategorií z otázky č. 2	79
9.2.3	Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 3.....	81
9.2.4	Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 4.....	81
9.2.5	Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 5.....	82
9.2.6	Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 6.....	85
9.2.7	Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 7.....	86
9.2.8	Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 8.....	87
9.2.9	Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 9.....	88
9.2.10	Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 10.....	89
9.3	VYHODNOCENÍ KOMBINOVANÉHO VÝZKUMU	91
9.3.1	Zákon o sociálních službách	92
9.3.2	Zákon o pomoci v hmotné nouzi.....	93
9.3.3	Návrhy změn v sociální politice.....	94
	ZÁVĚR	97
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	98
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	100
	SEZNAM GRAFŮ	101
	SEZNAM TABULEK.....	102
	SEZNAM OBRÁZKŮ V PŘÍLOZE Č. 4	103
	SEZNAM PŘÍLOH.....	104
	PŘÍLOHA P 1: DOTAZNÍK	105
	PŘÍLOHA P 2: VOLNÉ ODPOVĚDI RESPONDENTŮ Z DOTAZNÍKU.....	110
	PŘÍLOHA P 3: OBSAH STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	130
	PŘÍLOHA P 4: FOTOGRAFIE ZE ŽIVOTA V AD. Z ARCHIVU AD PRO MATKY S DĚTMI V UHERSKÉM BRODĚ.	137

ÚVOD

Problematiku azylových domů jsem si vybrala proto, že je dosud v odborné literatuře málo zastoupena a povědomí o ní není velké. Myslím si, že v současné době je důležité sledovat vývoj této problematiky právě ve vztahu k novým sociálním zákonům.

S danou problematikou úzce souvisí i bezdomovství, neboť cílovou skupinou uživatelů azylových domů jsou právě lidé bez domova. Téma bezdomovství je do jisté míry kontroverzní, u mnohých spoluobčanů vyvolává negativní emoce, někdy až averzi vůči bezdomovcům a představuje rozporuplné postoje. Příčinou tohoto přístupu je z velké části nedostatečná znalost problematiky bezdomovství, jeho souvislostí, příčin a následků. Přičemž si myslím, že naše společnost má závazek vůči široké laické veřejnosti týkající se dostatečného objasňování této problematiky. Zároveň se jedná o téma vysoce aktuální, a to vzhledem k situaci, které v současnosti musí čelit nejen ČR, ale všechny státy Evropy i světa. Hovořím o situaci spojené s finanční a ekonomickou krizí, která má obrovské dopady na ekonomiky zemí a jejímž ekvivalentem je nezaměstnanost a rozvoj tzv. nové chudoby. Domnívám se, že vzhledem k této situaci bude fenomén bezdomovství ještě více vyostřen, a proto bude narůstat potřeba sociální péče o bezdomovce, ale i terénní práce s bezdomovci a preventivní sociální práce s potencionálními bezdomovci. Nebude do budoucna možné před tímto fenoménem zavírat oči. To všechno jsou dobré důvody pro to, abych se v teoretické části své práce zabývala také fenoménem bezdomovství.

Jsem přesvědčena, že pro teoretickou i praktickou část práce v této problematice mám dobré předpoklady, protože jsem pracovala několik let jako vedoucí a zároveň sociální pracovníce v azylovém domě pro matky s dětmi. Orientuji se i v problematice azylových domů pro muže, neboť jsem se účastnila kolégií pracovníků azylových domů, konferencí a komunitního plánování, kde byli zastoupeni i pracovníci azylových domů pro muže, a kde se diskutovaly také jejich problémy.

Cílem teoretické části mé diplomové práce bude vymezit fenomén bezdomovství, specifikovat azylové domy v ČR a jejich činnosti, charakterizovat sociální práci v těchto zařízeních a interpretovat ty významné části zákona o sociálních službách a zákona o pomoci v hmotné nouzi, které by se mohly vztahovat k problematice azylových domů, ať už by se týkaly poskytovatelů nebo uživatelů těchto služeb. V neposlední řadě popíšu některé ekonomické, zdravotnické a sociální reformy v ČR. S využitím odborné literatury se tak poku-

sím vytvořit ucelený teoretický základ, který bude významný pro řešení praktické části mé práce, jejímž cílem je především zachytit dopady nových sociálních zákonů, tj. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákona č. 110/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, případně i vládních reforem na poskytovatele a uživatele azylových domů.

I. J TEORETICKÁ ČÁST

1 FENOMÉN BEZDOMOVSTVÍ

Problematika azylových domů (dále jen AD) zahrnující jejich fungování, efektivitu, financování, zaměřenost, dostupnost, vždy určitým způsobem reaguje nebo by měla reagovat na fenomén bezdomovství. Cílovou skupinou AD jsou právě bezdomovci, a proto se budu v první části své práce věnovat částečnému rozboru bezdomovství, dotknu se jeho příčin, důsledků, a také souvislostí.

1.1 Charakteristika bezdomovství v souvislostech

S bezdomovstvím je bezesporu neodlučitelně spjata chudoba.. Rozlišujeme chudobu absolutní a relativní. Jak lze vyčíst z encyklopedií, je chudoba označením sociálního statusu člověka, jež se vyznačuje hmotným nedostatkem. Jedná se o stav, který nezajišťuje člověku základní podmínky pro důstojný život a uspokojení základních životních potřeb. Vyznačuje se především hmotnou nouzí, nedostatkem potravin, nezávadné pitné vody, ošacení, nevhovujícím bydlením, nedostatečným či žádným přístupem k základní zdravotní péči a vzdělání. V případě absolutní chudoby má člověk k dispozici jen prostředky nutné k pouhému přežití nebo tuto hranici jen mírně přesahují. Pokud je stav hmotné nouze či nedostatku extrémně vysoký, může docházet až k poškození zdraví či dokonce k úmrtí jedince. Tento typ chudoby se vyskytuje zejména v rozvojových zemích, v zemích třetího světa, kde dosahuje extrémních rozměrů.

V naší zemi došlo zejména v posledních letech k výraznému rozvrstvení společnosti, což má za následek, že sociální a ekonomické rozdíly mezi lidmi se vyostřují. Čím dál častěji se setkáváme s případy chudoby, na které jsme dříve nebyli zvyklí. Přibývá případů jednotlivců a rodin zasažených tzv. relativní chudobou. Znamená to, že se jedinec nebo rodina nacházejí v takovém stavu, kdy uspokojují své sociální potřeby na výrazně nižší úrovni než je průměrná úroveň v dané společnosti. V ČR je měřítkem relativní chudoby částka životního minima. Avšak domnívám se, že kromě relativní chudoby, existují i v našem státě jedinci, kteří trpí absolutní chudobou a je zřejmé, že těchto lidí rok od roku přibývá. Jedná se o lidi žijící na okraji společnosti, bezdomovce. Podle zákonů našeho státu se absolutní chudoba, a to především díky existujícímu systému sociálního zabezpečení, de jure ani vyskytovat nemůže, ale de facto se podle mého názoru vyskytuje právě v případech bezdomovců. Kromě existující staré chudoby se v posledních letech hodně hovoří o tzv. nové

chudobě, kterou charakterizuje Beck (2004). Ta souvisí především s růstem nezaměstnanosti a hlavními ohroženými skupinami jsou nezaměstnaní, zadlužené domácnosti a příslušníci etnických minorit.

Bezdomovci jsou lidé, kteří z nejrůznějších důvodů nemají stabilní domov, přespávají na nádražích, na lavičkách, v parcích, ve sklepech domů nebo příležitostně v neobývaných zchátralých domcích. Nemají žádný příjem, kromě příležitostných výdělečných činností, jako je například odvoz papíru nebo železa do sběru apod. Živí se převážně tím, co najdou v popelnicích a s oblečením a celkovým vzezřením si velkou starost nedělají. Nepobírají v naprosté většině ani žádné sociální dávky, neboť jejich vyřízení na příslušném úřadu je pro ně nepřekonatelným problémem často pro to, že nemají k dispozici potřebné doklady. Zároveň se bojí a ostýchají jednat s úředníky, nechtějí se zpovídat ze svých problémů a často ani nechtějí změnit svoji životní situaci, když je jim nabízen například azylový dům. Jak jsem vyzorovala z reakcí lidí žijících běžným způsobem života, jsou většinou tito lidé k bezdomovcům nepřátelsky naladěni. Není se, podle mého názoru, na jednu stranu čemu divit. Je opravdu velmi nepříjemné, když s bezdomovci například cestujeme v hromadném dopravním prostředku. Každý to určitě zažil. Nikdo nechce sedět vedle špinavého, otrhaného a páchnoucího člověka, každý se mu vyhýbá. Tady je podle mě na místě položit si otázky. Mohou si za svoji situaci bezdomovci sami nebo je na vině společenský systém? Jakým způsobem může stát eliminovat výskyt tohoto fenoménu či mírnit jeho dopady na jednotlivce i celou společnost? I tyto otázky se budu snažit zodpovědět jednak v teoretické části, a také v závěru celé své práce.

Podle již provedených průzkumů si většina lidí v naší zemi myslí, že bezdomovci jsou paraziti, a že si svoji situaci zavinili sami vlastní nezodpovědností, leností, nechutí k práci ... atd., a kdyby se více snažili, mohli by se z tohoto stavu také i sami vymanit. O tom, že k bezdomovcům často převažuje negativní postoj spojený s odmítáním a charakteristický ambivalencí ve smyslu kombinace odporu a soucitu, hovoří také Vágnerová (2008). V současné kapitalistické společnosti, která preferuje hodnotu individualismu, převládá názor, že každý člověk má být plně zodpovědný za svůj život. Avšak je to možno požadovat od každého člověka? Co když je jedinec nějakým způsobem sociálně, tělesně či mentálně oslabený? Co když se vlivem nepříznivých okolností dostane na okraj společnosti? Také Krakešová (1946) hovoří o vlivu určité destruktivní zkušenosti osudového rázu, která vede k sociálnímu vykojení člověka, a kterou lze najít prostřednictvím tak zvaného psy-

chogenetického rozboru. Má tedy stát a nastavený sociální systém těmto jedincům pomáhat a do jaké míry? Manželé Hradečtí tvrdí: „Převládající názor, že dospělý člověk je osobně odpovědný za svůj život a za životní úroveň své existence, není dostatečně zdůvodnitelný. Poruchy procesu socializace a adaptace, bariéry mezilidských vztahů, nemoc, duševní nebo tělesné postižení, stáří a jiné příčiny brání mnohým žít „odpovědně“, uplatnit svou osobnost a žít plnohodnotně po celou délku svého života. Sociální proces ovlivněný nejen ekonomikou a politikou, ale i filosofií, kulturou a morálními principy, silně působí na každého jedince, ale ne každý unese tíhu záporných jevů a činitelů.“ (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 31-32).

1.2 Příčiny bezdomovství

Jsem přesvědčena, že jednotlivé případy bezdomovství je třeba posuzovat individuálně a nezaújatě. Myslím si, že není správné všechny bezdomovce odsoudit, zkrátka hodit je do jednoho pytle, a přitom se nesnažit za každým z nich vidět životní příběh člověka. Žádoucí by bylo zamyslet se nad tím, co ho přimělo nebo donutilo k tomu, aby se dostal až na dno lidské společnosti. Spouštěcí mechanismy jsou velmi různorodé. Od rozpadu manželství či ztráty vlastních dětí, přes ztrátu bydlení, zaměstnání, opuštění vězení či institucionální péče až po obtížně řešitelné dluhy. Významný vliv na vznik bezdomovství mají i charakteristiky jedince, ať již v širokém slova smyslu (věk, pohlaví, společenský status, etnická příslušnost...) nebo osobní ve smyslu poruchy osobnosti, sklonů k závislostem, tělesných, psychických nebo mentálních poruch a chorob, které mohou působit na jedné straně jako příčina či urychlovač tohoto nežádoucího stavu, na druhé straně jsou v důsledku bezdomovství prohlubovány. Jsem zajedno s Vágnerovou, která uvádí, že bezdomovci jsou obvykle lidé s dysfunkční osobností, nedostatečnými kompetencemi, negativními návyky, a kterým chybí jakékoliv rodinné a sociální zázemí. „Obvykle jde o kombinovaný handicap daný kumulací většího počtu uvedených znevýhodnění.“ (Vágnerová, 2008, s. 750).

Ve shodě s Bartákem (2004) jsem přesvědčena o tom, že kromě spouštěcích mechanismů, osobních charakteristik a rizikových faktorů u jednotlivců má velký podíl na vzniku a rozvoji bezdomovství také společenský systém, a tedy společenské podmínky, a to jak sociální, tak i ekonomické a kulturní. Podle Bartáka je znalost všech determinant bezdomovství zásadní pro tvorbu veřejné a sociální politiky, která by směřovala k předcházení bezdomovství a jejímu řešení. Příčiny bezdomovství lze dělit na individuální, které jsem již ro-

zebrala, a na strukturální. Strukturální přístup zkoumá příčiny v širších sociálních a ekonomických souvislostech, přičemž se jedná zejména o trh práce a trh s byty. Individuální a strukturální příčiny se navzájem prolínají, nebylo by správné je od sebe striktně oddělovat. Za hlavní faktory přispívající ke vzniku bezdomovství jsou označovány nepříznivý vývoj na trhu s byty a na trhu práce, rostoucí míra chudoby, krácení sociálních dávek a změny v oblasti rodinného života. Z důvodu prolínání individuálních a strukturálních příčin, je názor, že bezdomovství je svobodně zvoleným životním stylem určité skupiny lidí, v odborných kruzích všeobecně odmítán.

O závažnosti bezdomovství svědčí i skutečnost, že není jen otázkou starších mužů, jak se někteří domnívají, ale stále častěji se jimi stávají i mladí muži, a to nejčastěji po odchodu z různých zařízení – dětských domovů, výchovných ústavů či věznic. Přibývá také bezdomovců mezi ženami, dětmi a celými rodinami.

1.3 Bezdomovství jako pojem

Současná společnost je konfrontována s problémy sociální segregace a společenského vyloučení, na které není doposud adekvátně připravena. Dříve si lidé tyto problémy neuvědomovali, neboť se s nimi neselekali. V době komunismu problémy s bezdomovstvím nebo chudobou neexistovaly, alespoň zdánlivě. Až od počátku devadesátých let u nás dochází ke vzniku a růstu chudoby v nelítostných podobách a různorodých realitách. Život v současné industrializované společnosti je velmi složitý, neboť neustálé změny technické, sociální i ekonomické kladou vysoké nároky na člověka, především v oblasti jeho adaptability. Přičemž někteří jedinci jsou schopni optimálně reagovat a zvládat nejrůznější životní těžkosti, jiní mají nižší schopnost adaptace, a proto snadno podléhají zátěžovým situacím. Z tohoto hlediska pak všeobecně rozšířený názor, že každý nese odpovědnost za svůj vlastní život a za svou rodinu, je sice pravdivým, ale poněkud zjednodušeným tvrzením.

Podle manželů Hradeckých (1996) je bezdomovství fenoménem, který dosud není dostatečně známý nejen laické, ale i odborné veřejnosti a politikům. Proto nemá jasné zakotvení v české legislativě, chybí jednotná definice tohoto jevu. V současných podmínkách je tato definice nerealistická a velmi obtížná z hlediska nalezení adekvátního termínu, který by postihl tuto problematiku v celé její šíři. Bylo by chybné vymezit bezdomovce jen jako lidi bez domova nebo jako lidi, kteří neumí řešit životní těžkosti a hledají nebo přijímají pomoc od sociálních pracovníků z různých institucí, neboť ani tato vymezení by nebyla dostatečná

a úplná. Nezahrnovala by totiž bezdomovce skryté a potenciální. Naopak pokud by byla definice vymezena příliš obecně, mohla by zahrnout i ty osoby, které bezdomovci nejsou. Stejný názor má i Barták, když uvádí, že je velmi obtížné vytvořit obecně přijatelnou definici bezdomovství, neboť „jakákoliv definice bude popisovat pouze část sociální reality a bude nutné ji dále upravovat a rozšiřovat.“ (Barták, 2004, s. 13). Dále také zmiňuje, že definování bezdomovství je podstatné z hlediska měření jeho rozsahu, identifikování jeho příčin a důsledků, hledání souvislostí s vývojem společnosti. Ale především je nutným předpokladem pro tvorbu veřejných a sociálních politik zaměřených na řešení bezdomovství.

V současné době je za nejvíce používanou považována funkční definice bezdomovství Feantsa, se kterou nejvíce koresponduje v naší zemi již zmíněná definice manželů Hradeckých. Jedná se o souhrnné označení heterogenní populační skupiny zahrnující viditelné bezdomovce (osoby spící venku), osoby žijící v ubytovacích kapacitách pro bezdomovce, osoby žijící v nejistém bydlení, osoby žijící v podmínkách, jež neodpovídají minimálním standardům bydlení v daném kulturním a sociálním prostředí a také osoby bydlící v karavanech a obytných lodích.

Pojem bezdomovectví vymezuje Vágnerová (2008) z hlediska psychosociálního jako výsledek generalizovaného psychosociálního selhání spojeného se ztrátou komplexu běžných rolí a sociálním pádem. Bezdomovectví chápe jako komplexní kategorii, která zahrnuje nejen nedostatek přístřeší a chudobu, ale zároveň i určitý způsob života.

Podobně jako Vágnerová definuje bezdomovství i Mareš: „Obecně řečeno, bezdomovství je více než nedostatkem přístřeší a více než chudobou. Je součástí širšího procesu marginalizace založeného na neschopnosti bezdomovců participovat na způsobu života, který je standardní pro většinu populace.“ (Mareš, 1999, s. 58).

1.4 Typologie bezdomovství

Bezdomovství lze podle manželů Hradeckých (1996) rozdělit do tří skupin:

- Zjevné bezdomovství
- Skryté bezdomovství
- Potenciální bezdomovství

Do skupiny zjevných bezdomovců patří osoby většinou bez trvalého bydliště žijící na ulicích, na nádražích a jiných veřejných prostranstvích, dále také v noclehárnách, AD a dalších zařízeních různých charitativních organizací.

Manželé Hradečtí uvádějí, že nejvíce se bezdomovci vyskytují na nádražích, která pro ně mají přímo magickou přitažlivost, stejně tak jako měla odjakživa pro všechny tuláky a vagabundy. Nejspíš také proto, že se uzavírají pozdě v noci, bývají často umístěna v historickém centru města a blízko důležitých ekonomických center. Tady se bezdomovci cítí zřejmě nejlépe. Pociťují, že právě v tomto nádražním prostředí, pro které jsou charakteristické pohyb, přemísťování a výměna lidí, je jejich segregace méně viditelná a zavrženíhodná než jinde na ulici. Zde hledají zdroje a družnost. Ještě donedávna tomu bylo tak, jak popisovali manželé Hradečtí. Možná se situace v tomto smyslu mění, neboť v současnosti dochází k rušení laviček na mnohých nádražích.

Mezi skryté bezdomovce řadíme ty lidi bez přístřeší a většinou také bez trvalého bydliště, kteří se neobracejí na veřejné nebo charitativní služby, nýbrž využívají jiné formy pomoci, například dočasné ubytování u příbuzných nebo u přátel. Mnohdy pobývají v nepříjemných podmínkách ve squatech, sklepích, v budovách určených k demolici, ve starých autech, výměnících nebo ve stanech. Jejich společným jmenovatelem je, že často mění svá dočasná útočiště, protože nejsou schopni dosáhnout vlastního a adekvátního bytu.

Skupinu potenciálních bezdomovců tvoří osoby, o jejichž potřebách úřady nevědí nebo vědí jen částečně. Tito lidé se nacházejí v obtížných životních situacích spojených s problémy udržet si byt, často se potýkají s velkým rizikem ztráty bytu. Jedná se o osoby žijící v nejistých podmínkách nájemních bytů, v domech určených k demolici, v provizorních, často zdravotně závadných, zchátralých nebo přelidněných bytech, v podnájmech, holobytech či v sociálních bytech. Do této skupiny patří také migranti a exilanti, osoby čekající na propuštění z vězení a z různých ústavů a také adolescenti opouštějící dětské domovy.

Myslím si, že bylo důležité zmínit všechny tři skupiny bezdomovců, abychom si uvědomili závažnost a hloubku fenoménu bezdomovství. Statistiky vykazují pouze bezdomovce zjevné, a to ještě ne všechny. Zahrnují jen ty, kteří se ke svému statusu přiznají obvykle formou žádosti o některou sociální službu

1.5 Bezdomovství u žen

Podle mého názoru podloženého zkušenostmi z práce v AD pro matky s dětmi jsem přesvědčena, že právě problematika bezdomovství u žen, a především matek, je ještě komplikovanější a závažnější než u samotných mužů. Je to z toho důvodu, že mají ve své péči děti. Na druhou stranu je to pro ně mnohdy silná motivace pro vymanění se z této situace, a to proto, aby jim nebyly odebrány děti, případně aby jim byly navraceny. Nezřídka se stává, že žena, která je sama s dětmi, se jich musí vzdát a umístit je do ústavu nebo jsou jí děti odebrány právě z ekonomických a bytových důvodů. Jako příklad uvádím kazuistiku ženy, se kterou jsem obeznámena. Tato žena v nedávné době psala do novin v zoufalství a naději, že jí někdo pomůže. Je rozvedená se dvěma dětmi. Obec, kde je přihlášena k trvalému pobytu, prý nemá možnost jí poskytnout byt. Žena i s dětmi bydlí nyní dočasně v jistém AD (v pořadí již asi ve třetím), kde jí však během krátké doby vyprší smlouva, a poté opět nemá s dětmi kam jít. Žena žádala o byt v sousední obci, kde její žádost zamítli s tím, že nemají sociální byty. Pracovníci bytového i sociálního odboru nejbližšího města, ve kterém rovněž určitou dobu pobývala v azylovém domě, jí zase sdělili, že na byt nemá nárok, protože zde nemá trvalé bydliště. Žena se nacházela v zoufalé situaci. Jak popisovala, žila ve strachu, že kvůli absenci dlouhodobého a přijatelného bydlení přijde o obě děti. Sociální pracovnice SPOD města jí tenkrát doporučovaly, aby děti umístila do dětského domova, což matka prozatím odmítala. Vážné pochybení v péči o děti ze strany matky shledáno nebylo. Nejsem informována o tom, jaká je situace této matky v současné době. Jsem přesvědčena, že pokud by došlo k odebrání dětí, bylo by to výhradně z bytových důvodů, a proto bych tento postup označila za nesprávný a neetický.

Na příkladu výše uvedené kazuistiky chci mimo jiné demonstrovat skutečnost, že přechodné a krátkodobé ubytování v AD znamená na jedné straně značnou pomoc, na straně druhé přináší i jistá rizika, jak také zmiňuje Hradecký (2007). Jsou to kromě neschopnosti či neochoty přizpůsobit se provoznímu režimu, právě časově omezený pobyt zpravidla nepřevyšující jeden rok a absence návaznosti na vyšší integrační stupeň, například sociální bydlení. Ve shodě s autorem považuji za klady či příležitosti azylového ubytování zejména existenci písemné smlouvy o ubytování, zákonnou podporu sociálního pracovníka a individuální sociální práci.

Jak jsem se již zmínila v úvodu, pracovala jsem dva roky v AD pro matky s dětmi coby vedoucí a sociální pracovnice. Snažila jsem se spolu s celým pracovním týmem pomáhat

ženám v tíživých životních situacích. Dalo by se bez nadsázky říci, že jsme se denně setkávali s projevy chudoby, bezmoci a deprese těchto žen, které bezprostředně souvisí s fenoménem bezdomovství. Tady jsem si uvědomila chudobu v celé její nahotě, v různých podobách a se všemi destruktivními dopady na život člověka.

Většina žen se do našeho zařízení dostala z důvodu nedostatečných finančních prostředků, když neměly dostatek financí na placení nájemného ve svém předchozím bytě nebo měly již dluhy na nájemném a musely se vystěhovat. Často také z důvodu domácího násilí, když byly nuceny opustit partnera, který je týral. Na začátku jejich problémů byl ve většině případů rozpad manželství nebo partnerského vztahu, často stál v pozadí také rozkol vztahů v původní rodině. Stejně jako Šupková (2007) také Hradecký (2007) vidí příčiny pobytu osob v azylovém domě v tíživé životní situaci vzniklé například ztrátou zaměstnání a následnou neschopností hradit bydlení. Dalšími příčinami jsou podle něj „problémy v rodinných a partnerských vztazích, problémy s alkoholem či jinými návykovými látkami, špatný zdravotní stav, zdravotní postižení, návrat z výkonu trestu, opuštění zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy...ztráta bydlení z ekonomických důvodů (exekuce) a další. (Hradecká, Hradecký, 2007, s. 35). Podle Šupkové (2007) mohou být tyto skutečnosti, které vedou ke ztrátě domova, spouštěčem krizí. Souběh krizí, které jedinec řešil většinou neefektivně, zpravidla předchází nástupu do AD.

Na základě svých zkušeností mohu konstatovat, že ve většině případů našich klientek se jednalo o nezaměstnané ženy, které pečovaly o malé děti, a tedy z objektivních důvodů nemohly pracovat. Z dávek mateřské či rodičovského příspěvku po zaplacení nájemného a dalších úhrad spojených s pobytem v azylovém domě neměly dostatek financí ani na obživu rodiny. Ještě hůře na tom byly ženy, které již rodičovský příspěvek nepobíraly a žily jen ze sociálních dávek, protože nebyly schopny najít si zaměstnání. Setkala jsem se s tím, že ve většině případů měly ženy zájem si práci najít a my jako pracovníci AD jsme jim v tom pomáhali, ale nebyly úspěšné. Při hledání zaměstnání byly omezené zejména pracovní dobou, kdy nesměly vzít práci na směny, aby mohly řádně pečovat o své děti. Musely se značně uskromnit, ale ani tak to mnohdy nestačilo. Nebylo výjimkou, že několik dní před výplatou dávek neměly žádné peníze, a tak se snažily vypomáhat si mezi sebou nebo i požádat o drobnou půjčku pracovníky AD. Nežádala se stalo, že si vzaly nevýhodnou půjčku s vysokým úrokem, například od Providendu, aby se alespoň na čas vymanily z dluhů a měly na obživu, přičemž si paradoxně situaci ještě zhoršily.

Když shrnu svoje dosavadní zkušenosti, mohu konstatovat, že situace spojené s bezdomovstvím u žen, které mají děti, jsou mnohdy velmi složité. Jsem přesvědčena, že tento problém u žen matek souvisí také se znevýhodněným postavením žen v naší společnosti. Příkladem je dosud celkově nižší mzda žen oproti mužům, a to mnohde i za stejný druh vykonávané práce. Dále také stále přetrvává nerovný přístup na trh práce. V možnostech získání a udržení pracovního místa mají ženy, zejména pak ženy s dětmi ztížené postavení oproti mužům, což platí o to více, jsou-li samoživitelky. I když je emancipace veřejně proklamována, skutečnost je často odlišná. Doposud přetrvává ekonomická závislost žen na mužích. Stává, že žena, která zůstane s dětmi sama, často situaci nezvládne právě z ekonomických důvodů. Není schopna rodinu uspokojivě finančně zabezpečit, a to i když pracuje, natož pak ze sociálních dávek, je-li nezaměstnaná nebo na mateřské či rodičovské dovolené. Co se týká této problematiky, jsem zajedno s Beckem, když říká: „Pádem do chudoby jsou ohroženy zvláště ženy. Je příznačné, že důvodem tu není nedostatek vzdělání nebo sociální původ. Podstatným faktorem se stal spíše rozvod, který nutí – zejména matky s dětmi – žít pod úrovní životního minima.“ (Beck, 2004, s. 147). Dále autor zmiňuje, že tuto chudobu vnímají ženy jako něco přechodného, co se změní dalším sňatkem. Když k tomu však nedojde, nedokážou se s ní dost dobře vypořádat, neboť „neznají blíže možnosti obrany a strategie kultury, která umí s chudobou žít.“ (Beck, 2004, s. 148). Jsem toho názoru, že zatímco v zemích islámu je nerovné postavení žen vůči mužům vyostřené a zcela zjevné, v naší zemi, stejně jako ve většině západoevropských společností, je sice veřejně proklamována rovnoprávnost, avšak v mnoha záležitostech je pouze na papíře a skutečnost je poněkud odlišná. Podle mého to souvisí nejvíce s rolí ženy matky, která je v mnoha ohledech nezastupitelná, a také s přetrvávajícími dogmaty v myšlení lidí.

Lze konstatovat, že postavení žen je v naší společnosti stále problematické. Dopad chudoby je nejtvrďší na nejslabší a nejzranitelnější články společnosti, kterými jsou děti a ženy. Existuje mnoho důvodů pro růst bezdomovství u žen. Zejména jsou ohroženy „ženy v situacích uprchlíků, extrémně bídých životních podmínek, nízkého vzdělání a analfabetismu, obětí agrese, negativního účinku rozvodů.“ (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 55).

Pokud jde o charakteristiku osamělých žen bezdomovkyň, tyto většinou pocházejí ze sociálně nejslabších vrstev společnosti. Typické jsou nuzné majetkové podmínky, nepřijatelné bydlení, nízký stupeň vzdělání, neuspořádané rodinné poměry a mnohdy také špatný zdravotní stav fyzický i psychický. Obvykle volí latentní formu bezdomovství, neboť by vzhle-

dem k nepřátelsky naladěné společnosti neunesly sociální stigma bezdomovství. Bezprizorní ženy totiž vyvolávají u veřejnosti mnohem intenzivnější emoce než bezdomovci muži. Ženy se snaží se skrývat svoje bezdomovství často také z toho důvodu, aby nepřišly o své děti.

Jak uvádějí manželé Hradečtí (1996), řady bezdomovců stále více rozšiřují velmi mladé dívky. Často se jedná o dívky přicházející z dětských domovů, výchovných ústavů nebo i z domova, který byly nuceny opustit. Příkladem jsou nefunkční nebo patologií narušené rodiny. V některých případech je za opuštěním domova těhotenství dívky, se kterým rodiče nesouhlasí. Pro tyto velmi mladé dívky na ulici je typické, že lehkomylně střídají své partnery, jejich přátele a party mladých. Vzhledem ke svému věku jsou nevyzrálé a nezodpovědné. Často ve spirálách zažívají těhotenství, potraty, porod s následným opuštěním dítěte, útěk z porodnice a opětovný návrat na ulici.

1.6 Odlišnosti bezdomovství u mužů a žen

Je možné vymezit určité rozdíly v bezdomovství u mužů a žen. Již jsem zmínila, že ženy se snaží své bezdomovství mnohem více skrývat než muži. Zatímco bezdomovci muži jsou převážně muži svobodní, ženy bezdomovkyně jsou většinou vdané nebo byly vdané. Muži na ulici jsou méně ochotni spolupracovat, jsou méně spolehliví a cílevědomí než jejich protějšky. Ve větší míře než ženy projevují egocentrismus, zatrpkllost, podrážděnost, úzkostnost, zaujatost a nepřátelství vůči jiným osobám. Naproti tomu ženy bezdomovkyně vykazují více sebekázně, spolupráce, solidarity i adaptability. Celkově jsou submisivnější, avšak častěji se u nich projevuje plachost, nesmělost a bázlivost.

Společnými rysy jsou chronická chudoba a z ní vyplývající amorální jevy, například defektivita, afektivní labilita, mentální retardace, sociální nezralost a emoční nevyrovnanost. Jak muži bezdomovci, tak i ženy bezdomovkyně se často dopouštějí protispolečenského jednání kriminálního charakteru a často končí ve věznicích. Dalšími společnými rysy jsou ztráta rodinných a sociálních kontaktů, deziluze, uzavřenost, nepozornost a roztržitost a také nevíra v úspěch. Dále také vertikální sociální mobilita, vždy však směrem nižšího zařazení. Oběma bývá také společné požívání alkoholu. Jak muži, tak i ženy bez domova se následkem duševní choroby, požívání alkoholu či drog mnohdy nacházejí ve stavu enormní duševní a tělesné zchátralosti. (Hradecká, Hradecký, 1996).

2 AZYLOVÉ DOMY

Podle zákona o sociálních službách AD poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Jedná se o služby sociální prevence.

2.1 Charakteristika sítě azylových zařízení v ČR

V České republice existuje síť AD, které mají rozličnou právní formu. Ve většině případů se jedná o církevní právnické osoby a občanská sdružení, v méně případech o obecně prospěšné společnosti. Seznam svých členských organizací, tedy databázi azylových domů, vede organizace zvaná Sdružení azylových domů (SAD). V současné době je zde uvedeno 155 služeb, převážně AD, ale jsou zde uvedeny i služby chráněného bydlení a domovy na půli cesty. Tuto databázi je třeba chápat jako orientační, neboť je pro poskytovatele služeb AD dobrovolná, a proto zde nejsou všichni poskytovatelé uvedeni. Také jsem zjistila, že tato databáze není aktualizovaná, některé kontaktní údaje, jako například jména vedoucích nebo e-mailové adresy již nejsou platné.

Z uvedené databáze vyplývají následující skutečnosti: nejvíce azylových domů je pro matky s dětmi, poté pro muže a nejméně pro samotné ženy. Minimální množství AD je určeno společně jak pro matky s dětmi, tak i pro ženy. Několik AD pro ženy či matky s dětmi, které se zaměřují na problematiku domácího násilí, má utajenou adresu. Pouze jediné zařízení má v názvu i otce: Domov pro matky (otce) s dětmi. Ve dvou případech je azylový dům spojen s domem napůl cesty – Domov pro matky s dětmi v tísní a dům napůl cesty. V jednom případě se jedná o zařízení, které se specializuje na problematiku obchodu s lidmi – La Strada ČR. o.p.s., prevence obchodu s lidmi.

Kromě databáze SAD existuje Informační portál a databáze služeb sociální prevence pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Tento portál je od 1. 8. 2007 spravován MPSV ČR, odborem sociálních služeb a sociálního začleňování. Ovšem ani tato databáze není kompletní a zcela aktuální.

Mezi největší provozovatele a poskytovatele služeb azylových domů patří tyto organizace: Armáda spásy, Charita, Naděje, Český červený kříž, Diakonie. V méně případech pak městské úřady, statutární města nebo sociální služby.

V ČR tedy existují azylová zařízení pro muže, AD pro matky s dětmi a AD pro ženy. Nyní budu jednotlivé typy těchto zařízení stručně charakterizovat.

2.2 Azylová zařízení pro muže

Azylová zařízení pro muže představují AD se střednědobým či dlouhodobým pobytem. Zde je klient ubytován na základě písemné smlouvy s poskytovatelem a zavazuje se dodržovat domovní a provozní řád zahrnující pravidla chování v daném zařízení, práva a povinnosti uživatele. Služby v AD jsou poskytovány za úhradu, zpravidla již při nástupu do zařízení se vyžaduje, aby klient zaplatil první splátku nájemného nebo jeho část. Velké množství azylových zařízení pro muže v současné době představuje komplex sociálních služeb pro lidi bez domova. Znamená to, že kromě již zmíněného azylového pobytu, nabízí také terénní program, noclehárnu, případně jídelnu.

Nízkoprahová střediska pro lidi bez domova nebo noclehárny, případně jídelny, které působí rovněž na principu nízkoprahovosti, jsou zařízení, kam může přijít kdokoliv z ulice, aby uspokojil své základní potřeby. Služby jsou poskytovány zdarma, neuzavírá se písemná smlouva. Jedná se o krátkodobé pobyty, zpravidla na několik hodin až několik dní. Při koncipování tohoto typu služeb se vychází z toho, že „kvalitní zabezpečení základních životních potřeb je podmínkou úspěšné reintegrace. Lidé přicházející z ulice potřebují místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařskou péči, očistu, ošacení. Je jasné, že člověk vyčerpaný a zanedbaný nemá velké šance k úspěšnému návratu k soběstačnosti: budí pozornost a pohoršení, není považován za důstojného partnera při jednání s úřady a s potenciálními zaměstnavateli.“ (Schwarzová in Matoušek, Koláčková, Kodymová eds., 2005, s. 322). V rámci této služby se lidem bez domova poskytují základní hygienické potřeby, mají možnost využít koupelnu a vybrat si čisté ošacení či obuv. Některá nízkoprahová zařízení provozují i jídelnu pro bezdomovce. Pro mnohé klienty jsou tyto noclehárny předstupněm dlouhodobějšího azylového pobytu. V případě, že po uspokojení svých aktuálních potřeb projeví snahu o trvalejší změnu svého života, je možné jim poskytnout šanci formou azylového ubytování.

Terénní programy zahrnují práci s bezdomovci v jejich přirozeném prostředí, například na ulici, nádraží či v jeho okolí. Jedná se o vyhledávání, kontaktování a pomoc bezdomovcům nebo osobám ohroženým bezdomovstvím. Hlavním posláním této aktivity je poskytnout

potravinovou pomoc buď formou potravinových balíčků, nebo i teplé polévky, dále oblečení, informační servis a základní poradenský servis lidem, kteří nevyužívají služeb pobytového charakteru. Některé z oslovených osob, se kterými sociální pracovníci pracují přímo v terénu, pak následně využijí služeb noclehárny nebo dokonce AD. Některá zařízení mají za tímto účelem vybavenou dodávku, v níž objíždějí smluvené lokality. Pracovníci řadě z těchto osob pomůžou vyřídit osobní doklady, sociální dávky, registraci na úřadu práce, doprovodí je do zdravotnického zařízení nebo jim pomůžou zažádat o důchod.

Tyto výjezdy do terénu za bezdomovci jsou smysluplné, neboť tito lidé by sami institucionalizovanou ani jinou odbornou pomoc nevyhledali. Terénní práce s bezdomovci je užitečná nejen kvůli momentálnímu uspokojení jejich základních životních potřeb, ale také proto, že tito lidé mají možnost probrat s profesionálním pracovníkem své problémy, mají možnost poradenství a dostane se jim informací o možnostech řešení jejich situace, dostane se jim konkrétní pomoci.

Cílovou skupinou v azylových zařízeních pro muže jsou muži bez domova ve věku zpravidla od 18 let.

2.3 Azylová zařízení pro ženy

Na stejném principu jako azylová zařízení pro muže působí i azylová zařízení pro ženy s tím rozdílem, že je jich mnohem méně. Některá fungují samostatně, v jiných méně častých případech se jedná o spojení azylového ubytování pro muže a současně ženy nebo pro matky s dětmi a současně ženy. V některých regionech je kapacita lůžek pro samotné ženy skutečně nedostačující. V době mého působení v AD mě neznárodně kontaktovaly ženy různého věku, které potřebovaly ubytování. Protože nesplňovaly kritéria pro naši cílovou skupinu, kterou byly matky s dětmi nebo těhotné ženy, musela jsem je odmítnout. Hovořily o tom, že velmi těžce nacházejí ubytování.

Cílovou skupinou jsou ženy bez domova zpravidla od 18 let.

2.4 Azylová zařízení pro matky s dětmi

Azylová zařízení pro matky s dětmi jsou vesměs typu AD se střednědobým či dlouhodobějším pobytem zpravidla do jednoho roku. Oproti AD pro muže mají většinou k dispozici také jeden či více krizových pokojů, kde poskytují krátkodobé ubytování pro matku a její

děti na dobu překonání akutní krize. Jedná se o případy, kdy se žena ocitne i s dětmi na ulici, například když uteče po napadení v případech domácího násilí. Pokud žena nevyřeší své problémy v době krizového pobytu, je jí nabídnut azylový pobyt na standardním pokoji v případě volné kapacity nebo jí pracovníci zařízení pomohou nalézt jiné ubytování nebo zprostředkují jinou vhodnou službu. Podle zákona o sociálních službách uživatelkám neplyne ze smlouvy v AD žádný nárok na následné ubytování. Je tedy na ní samotné najít si další bydlení. Většinou jsou jí v tom nápomocni pracovníci AD. Ze svých zkušeností mohou konstatovat, že ženy, které mají partnera, si mohou dovolit odejít do pronajatého bytu a žít samostatně, ale takových není mnoho. Většina z nich odchází do jiného AD nebo do ubytovny pro rodiny, kterých je však minimum. Jen některé ženy mají to štěstí, že jim obec, ve které mají trvalé bydliště, přidělí sociální či startovací byt.

Značné množství AD pro matky s dětmi má příslušným krajským úřadem vydané pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí s vymezením vykonávaných činností.

V AD pro matky s dětmi jsou cílovou skupinou ženy s jedním či více dětmi (zpravidla do 18 let věku) nebo těhotné ženy.

2.5 Vymezení a popis základních činností provozovaných v azylových domech

Struktura sociálních služeb nebo jinak řečeno popis základních činností v AD vychází z § 57 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Když shrnu základní fakta, tak mohu uvést, že služba obsahuje poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí přechodného ubytování, pomoc při prosazování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Služba se poskytuje za úplatu. Další povinností vyplývající ze zákona je bezplatné poskytování základního poradenství.

V podstatě to znamená, že AD poskytují kromě materiálního zázemí a zajištění základních životních potřeb, také pomoc psychickou a rovněž podporu vedoucí k soběstačnosti, samostatnosti a reintegraci klienta, a tedy k jeho návratu k plnohodnotnému životu.

V první fázi pobytu je nutné zabezpečit uspokojení základních životních potřeb klienta, poskytnout mu přístřeší a materiální zázemí. Klientovi je poskytnuto ubytování se sociálním zařízením, které je buď samostatné, a tedy součástí bytové jednotky nebo společné pro několik pokojů, a kde má klient možnost provedení celkové hygieny těla. Zázemí AD také

zajišťuje klientovi podmínky pro úklid, praní a žehlení osobního prádla. Většina zařízení má k dispozici pračky, ve kterých si mohou klienti sami prát za stanovený poplatek. V AD pro ženy či matky s dětmi si většinou uživatelé perou a žehlí sami, v některých AD pro muže mají určené pracovníky, kteří klientům za stanovený poplatek perou a žehlí. Pouze některé AD pro muže mají i jídelnu, kde se pro klienty vaří. V ostatních zařízeních mají uživatelé k dispozici kuchyňku vybavenou nádobím, vařičem nebo sporákem, kde si mohou vařit sami. Je to žádoucí zejména v AD pro matky s dětmi, kde je kuchyňský kout často součástí každé bytové jednotky, neboť se tímto způsobem zejména mladé matky a těhotné ženy učí vařit nebo se zdokonalují v této dovednosti. Ruku v ruce s materiálním záze-
mím jde i emocionální podpora a psychická pomoc uživatelům AD.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí zahrnuje například pomoc či osobní asistenci při jednání s úřady, ale i pomoc s obnovou osobních dokladů, které lidem bez domova umožní návrat do společnosti. Poté pomoc s hledáním zaměstnání či zprostředkování práce pro dosažení vlastního příjmu a podpora v tom, aby si získanou práci udrželi. Dále také pomoc se zajištěním zdravotní péče, či doprovod do zdravotnického zařízení. Patří sem také pomoc s vyřízením závazků vůči nej-
různějším úřadům a institucím. Starým a nemocným bezdomovcům se pomáhá při podání žádosti o starobní či invalidní důchod, některým se pomáhá vyřizovat umístění v ústavu sociální péče nebo v domově důchodců. V AD pro matky s dětmi se ženám pomáhá také vyřizovat umístění jejich dětí v předškolním zařízení či převod dětí do nové školy. Významná je pomoc s vyřizováním žádostí o rozvod, svěření dětí do péče matky či platby výživného na děti ze strany otců.

Až v další fázi pobytu v AD po celkové stabilizaci klienta by měla následovat resocializace, v rámci níž se provádí činnosti vedoucí k reintegraci a soběstačnosti, a které zahrnují různé výchovné, vzdělávací a aktivizační programy směřující k posilování sociálních kompetencí. Lze je zahrnout do dalších činností, které lze provozovat v AD, avšak ze zákona o sociálních službách nejsou povinné.

2.6 Další činnosti provozované v azylových domech

Kromě těchto základních služeb poskytuje většina AD jak pro muže, tak i pro ženy či matky s dětmi ještě další služby, tzv. fakultativní činnosti. Jedná se zejména o výchovné a vzdělávací aktivity a sociálně rehabilitační činnosti.

V rámci výchovných a vzdělávacích aktivit jsou uživatelům všech typů AD zajišťovány přednášky a besedy s odborníky, v případě potřeby také individuální kontakt s psychologem, právníkem, speciálním pedagogem nebo jiným odborníkem. Pracovníci AD usilují o navázání takových kontaktů na instituce a odborníky, které poskytují své služby uživatelům AD bezplatně. Je zřejmé, že témata besed v AD pro muže se budou poněkud lišit od témat preferovaných v AD pro ženy nebo pro matky s dětmi. Oblíbenými tématy pro matky jsou: výchova dětí (dle vývojových období dítěte), komunikace v partnerství, domácí násilí, poruchy příjmu potravy aj. U mužů se besedy orientují například na prevenci kriminality, zvládnání agrese, návykové chování, řešení situace po návratu z nápravného zařízení apod. Společnými tématy doporučovanými pro oba typy zařízení jsou především jednání na úřadech či asertivní komunikace. V některých AD už začali reagovat na velmi nepříznivou situaci ohledně neuváženého zadlužování uživatelů azylových domů formou „rychlých“, velmi snadno dostupných, ale i lichvářských a nemorálních půjček. Začali se svými klienty pracovat na toto téma jak individuálně, tak i formou besed s odborníkem. Doporučovala bych, aby se této problematice věnovali ve všech AD a organizovali pro své uživatele besedy na tato témata označená například těmito názvy - Předcházení a řešení dluhů, Pasti rychlých půjček nebo Hospodaření s domácím rozpočtem.

V poslední době se v AD všech typů rozšířilo vzdělávání uživatelů zaměřené na práci s počítačem s cílem zvládnutí základních programů jako je Word, Internet a Outlook. Uživatel by se měl naučit kromě psaní jednoduchých textů ve Wordu vyhledávat informace na internetu a komunikovat prostřednictvím e-mailu. Pokud získá uživatel tuto kompetenci, rozšíří se jeho možnosti v celkovém přístupu k informacím, konkrétně například v oblasti hledání zaměstnání či bytu.

Sociálně rehabilitační činnosti zahrnují motivační a aktivizační programy k upevňování a rozvoji sociálních dovedností. Realizují se v práci se skupinou nebo individuálně v bytě uživatelů. V AD pro matky s dětmi se jedná o tyto činnosti: podpora při zvládnání domácnosti včetně vaření a pečení, v péči o děti, ve výchově dětí apod., které se uplatňují formou pravidelných programů, kterými jsou: společné vaření a pečení (případně prováděné individuálně v bytě uživatelky), pracovní, výtvarné, ruční práce a tvůrčí činnosti, tělovýchovné a sportovní programy (jóga, aerobic pro ženy, sportovní hry pro děti), hudební programy, kulturní akce organizované v zařízení a nabídka těchto akcí mimo zařízení. Pomocí těchto programů se ženy a jejich děti učí nové sociální dovednosti, získávají kompetence nebo se

v nich zdokonalují a navíc se také učí odreagovat od svých problémů a relaxovat. Jejich prostřednictvím také dochází ke stmelování kolektivu uživatelů AD nebo přímo ke zlepšení vztahů, neboť se při nich pravidelně setkávají, jsou nuceni se domlouvat a spolupracovat. Tyto cílené programy pomáhají ženám a jejich dětem nejen aktuálně zajišťovat kvalitní trávení volného času, ale také je vybízí a vedou k tomu, aby dokázaly smysluplně trávit volný čas i do budoucna. Kromě toho jsou uživatelé motivováni k využití nabídky volnočasových aktivit mimo zařízení, jakými jsou například nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kluby a kroužky organizované většinou nestátními organizacemi nebo městy. O rozmanitosti aktivit v AD pro matky s dětmi svědčí fotografie, které jsou přílohou č. 4 mé diplomové práce a dokládám je pro ilustraci a dotvoření představy o životě v AD.

V AD pro matky s dětmi je prvořadé zajistit či umožnit matkám řádně pečovat o své děti. V AD pro samotné ženy či muže je kladen ještě větší důraz nejen na aktivizační programy, ale přímo na pracovní-resocializační program, jež je stabilní aktivitou s cílem aktivizovat nezaměstnané lidi bez domova a pokud možno zajistit jim zároveň i výdělek či přivýdělek. Jedná se například o tyto aktivity: práce v kreativní dílně (keramická, ruční zpracování ovčí vlny aj.), práce na údržbě daného zařízení, údržbářské a pomocné práce v ostatních zařízeních dané organizace, zprostředkování práce v jiných organizacích (například v technických službách), a to většinou smluvně dohodou o spolupráci mezi AD a organizací.

2.7 Sociální práce s uživateli azylových domů

Díky své několikaleté praxi v AD jsem se utvrdila v tom, že při práci s osobami ohroženými nebo poznamenanými bezdomovstvím je velmi důležitý způsob sociální práce. Sociální pracovníci v AD by měli být po odborné stránce natolik vybaveni, aby zvládali různé metody a techniky sociální práce s danou cílovou skupinou, uměli je uplatňovat a volili ty nejvíce efektivní metody, a to s ohledem na osobnost uživatele, typ a závažnost jeho problému. Důležitou roli v sociální práci s bezdomovci hraje také časové hledisko, především včasné zahájení terapie. „Těmto lidem by bylo možné pomoci, pokud by potřebnou oporu získali v době, která v jejich životě představuje zásadní mezník.“ (Vágnerová, 2008, s. 750).

Uživatelé AD se v mnoha případech nacházejí ve značně obtížných či vypjatých životních situacích, se kterými si sami neumí poradit, a kdy zažívají pocity bezmoci a zoufalství. Je

to většinou v době jejich příchodu do azylového zařízení, ale často také v průběhu jejich pobytu. V případě akutní krize klienta by měli pracovníci AD dokázat účinně poskytnout krizovou intervenci. Poskytování pomoci osobám v krizi je podle Šupkové (2007) náročné na odbornost pracovníků a natolik vyčerpávající, že může přivodit krizi i samotným pracovníkům.

V obecné rovině souhlasím se Schwarzovou (in Matoušek, Koláčková, Kodymová eds., 2005), která dělí sociální práci s klienty bez domova na preventivní aktivity, služby zaměřené na naplnění základních potřeb a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost. Do preventivních aktivit řadí především sociální poradenství, jehož cílem je vést klienty k soběstačnosti a předcházet případnému sociálnímu vyloučení. Pro klienty ohrožené ztrátou domova, kteří se mnohdy nedovedou orientovat v konkrétních úředních postupech, neznají dobře svá práva a povinnosti, neumí účelně jednat na úřadech a sami si vyřídit potřebné záležitosti, nevědí, na co mají nárok ani kde ho mohou uplatnit, je toto poradenství velmi důležité. Kromě potřebných informací také zorientuje klienta v dostupných sociálních službách a napojí jej na žádanou službu. Rozlišujeme sociální poradenství základní a odborné. Podle Matouška (2003) zahrnuje základní sociální poradenství informace o službách, možnostech a nárocích, jež vedou k vyřešení nebo zmírnění obtížné situace člověka. Jeho součástí je i zprostředkování další odborné pomoci. Základní poradenství se na základě zákona o sociálních službách poskytuje všem klientům zdarma. Odborné sociální poradenství poskytuje klientům přímou odbornou pomoc v oblasti, do které spadá řešení jejich problému, využívá speciálních odborných postupů a jeho součástí jsou i terapeutické činnosti. V případě odborného sociálního poradenství „jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. o souběh obou.“ (Matoušek, 2003, s. 84). Poradenství zaměřené na osoby bez domova se poskytuje zpravidla v občanských poradnách, dále také v nízkoprahových kontaktních centrech organizací pro lidi bez domova, kterými jsou například noclehárny pro bezdomovce a v azylových pobytových zařízeních.

Služby zaměřené na naplňování základních potřeb pro klienty bez domova zajišťují AD, a to veškeré formy azylového bydlení. Jak krátkodobé, pracující na principu nízkoprahovosti, tak i střednědobé a dlouhodobé.

V případě střednědobého a dlouhodobého azylového ubytování se poskytované služby a sociální práce odvíjí od hlavního cíle, kterým je vedení k samostatnosti a převzetí odpovědnosti za vlastní život. Pobyt je podmíněn spoluprací klienta na řešení vlastních problémů a jeho aktivní snahou o návrat k soběstačnosti, což obnáší i jeho zapojení do různých aktivit organizovaných pracovníky zařízení. U dlouhodobějších azylových pobytů se poskytují služby zaměřené především na reintegraci, resocializaci a soběstačnost. Tyto služby zahrnují nácvik potřebných dovedností, zejména sociálních, podporu a pomoc při hledání zaměstnání a také výchovné a vzdělávací aktivity. Souhlasím se Schwarzovou (in Matoušek, Koláčková, Kodymová eds., 2005) když říká, že oproti naplňování základních potřeb klientů, není reintegrace osob bez domova současnými službami dostatečně zajišťována, a proto se zde otevírá prostor pro nové služby a projekty.

2.7.1 Metody sociální práce používané v azylových domech

V AD se nabízí prostor pro různé druhy a metody sociální práce, které lze využívat a také kombinovat. Výběr metody se odvíjí od typu problému, rovněž by se mělo přihlížet k osobnostním charakteristikám jednotlivých uživatelů. Používání těchto metod souvisí rovněž s osobnostním a především odborným profilem konkrétních sociálních pracovníků, který se může různit, a proto také rozsah používaných metod v jednotlivých AD bývá rozdílný. Považuji za potřebné pohovořit o jednotlivých metodách především z toho důvodu, abych ukázala, jakým způsobem lze dosahovat změn v životě uživatelů, a tedy jaký význam může mít sociální práce v AD zaměřená na resocializaci a reintegraci. V AD se uplatňuje sociální práce případová, v rámci které je nutné zabývat se komplikovanými problémy klienta v celé jejich šíři. Sociální pracovník pomáhá klientovi řešit řadu rozličných problémů, od vyřízení dokladů a sociálních dávek přes zajištění zdravotní péče, vyhledání zaměstnání, podporu rodinných vztahů, případně pomoc s výchovou dětí až po pomoc s hledáním následného bydlení. Součástí případové sociální práce je také napojení klienta na další odborníky či instituce. (Matoušek, 2003).

2.7.1.1 Metody direktivní a nedirektivní

AD je zařízením s pevně stanoveným režimem, který je zakotvený v domovním a provozním řádu. Ten vymezuje práva, ale především povinnosti, kterých musí uživatel dbát, jak také stvrzuje svým podpisem ve smlouvě o poskytnutí sociální služby před začátkem svého

pobytu v azylovém domě. Za nedodržení stanovených povinností hrozí uživateli sankce uvedené rovněž v těchto řádech. Z těchto slov je zřejmé, že sociální práce v AD musí být direktivní. Avšak jsem přesvědčena, že kdyby byla pouze direktivní, nebyla by resocializace jedinců příliš úspěšná. V AD se uplatňuje kombinace metod direktivních a nedirektivních nebo jinak řečeno také metod kontrolních a podpůrných. To, jestli se v AD uplatňují více metody direktivní nebo naopak se více pracuje nedirektivně, závisí, podle mého názoru, na více faktorech. Především rozhoduje typ azylového zařízení. Nejprísrnější je domovní řád pro muže, poté pro samotné ženy, zatímco pro matky s dětmi je více benevolentní. Myslím si, že je pochopitelné, když matku nenecháme venku před zařízením, ve kterém má děti, protože nadýchá více jak 1 promile alkoholu, jak je tomu běžně v AD pro muže. Požívání alkoholu u matek se řeší jinak, například prostřednictvím orgánu sociálně právní ochrany dětí.

Kromě typu zařízení je dalším faktorem, který rozhoduje o poměru direktivní a nedirektivní sociální práce v AD také osobnost vedoucího. V neposlední řadě je rozhodující i míra aplikace standardů kvality v praxi AD. Ze své praxe mohu potvrdit, že čím více se realizují standardy kvality v daném zařízení, tím více nedirektivních metod se využívá a direkce ustupuje alespoň zčásti do pozadí, což je podle mého názoru dobře.

Nyní uvedu příklady direktivního a nedirektivního působení pracovníků azylových domů na uživatele. Konkrétními projevy direktivní sociální práce jsou zejména kontroly v bytech uživatelů zaměřené na zjištění, zda uživatel zvládá udržovat svoji domácnost v pořádku a čistotě. U matek jsou tyto kontroly důležité z důvodu ověření, jestli a do jaké míry zvládá péči o své děti. Zvláště u mužů jsou nastaveny rovněž kontroly při vstupu do zařízení zaměřené na testování alkoholu. V případě naměření nadlimitního množství alkoholu není uživatel do zařízení vpuštěn. Dále se jedná o veškerá nařízení vyplývající ze smlouvy, a také z domovního a provozního řádu, která musí uživatel plnit, od pravidelného úklidu společných prostor, přes dodržování večerních příchoďů do zařízení, až po jeho povinnost účastnit se společných schůzek s vedoucím AD a zapojení se do kolektivního soužití a společného řešení problémů a vztahů.

Nedirektivní metody uplatňované v AD mají povahu podněcování a motivace. V rámci nedirektivního přístupu probíhají v AD různé motivační rozhovory sociálních pracovníků s uživateli nebo také individuální plánování uživatele s jeho klíčovým pracovníkem. V současné době se oproti minulosti v rámci nedirektivního přístupu uplatňují i další činnosti

jako jsou aktivizační a výchovné či vzdělávací programy, do kterých uživatelé nemají být nuceni, nýbrž vhodně motivováni. V AD pro matky se jedná například o skupinové vaření, pečení, šití, výtvarné a tvořivé činnosti pro ženy i jejich děti, aj. V azylových domech pro muže se jedná většinou o různé pracovní aktivity uvnitř zařízení i mimo něj a uživatelé jsou motivováni nastaveným systémem odměn. Stejně tak k účasti na přednášky a besedy s odborníky a různé vzdělávací akce by uživatelé neměli být nuceni, ale spíše podněcováni. Vyplývá to ze zákona o sociálních službách (také ze standardů kvality), neboť aktivizační, výchovné a vzdělávací činnosti nejsou základními činnostmi AD.

Zůstává však otázkou, jestli je takové nastavení správné. Je pravda, že když už se vynaloží úsilí, čas či finanční prostředky na zorganizování besedy s odborníkem nebo na zajištění programu pro uživatele, kteří se nakonec nezúčastní, jedná se o ztráty a je nutné do budoucna tyto situace ošetřit. S tím může souviset i redukování těchto programů, na kterých je vlastně postaven celý resocializační proces. Je otázkou, jestli je možné toto zahrnout do smlouvy jako povinnost uživatele v rámci spolupráce na řešení jeho nepříznivé situace. Potom by mohla být tato problematika i z hlediska standardů kvality do určité míry vyřešena.

2.7.1.2 Režim v azylovém domě

Řád v AD nastoluje pravidla, která jsou nutná pro zajištění plynulého chodu AD a pro zajištění klidu a bezpečí uživatelům. Zároveň učí uživatele plnit si své povinnosti, respektovat pravidla, vede ke spolehlivosti, zodpovědnosti, uvědomění si svého pochybení a přijetí následků z porušení pravidel. Působí jako regulátor chování uživatelů a přispívá k rychlejšímu nastolení změn chování a postojů uživatelů, proto má v AD své nezastupitelné místo. Stává se součástí sociálně výchovného působení na klienty a vytváří předpoklady pro efektivní uplatňování sociálních metod.

Režim zahrnuje tato základní opatření: vymezuje dobu návštěv rodinných příslušníků do zařízení, stanoví dobu příchodu do zařízení (u matek s dětmi většinou do 19. hodiny), stanoví zákaz přechovávání a užívání alkoholu a jiných psychotropních látek v zařízení, zákaz kouření v zařízení, vstup do zařízení ve střízlivém stavu, v případě matek povinnost řádně pečovat o své děti a neponechávat je v zařízení samotné, udržovat pořádek na pokojích (v bytových jednotkách), možnost vstupu pracovníka na pokoj za účelem kontroly týkající se vedení domácnosti a zajištění péče o děti, povinnost odevzdávat klíč při odchodu ze zaří-

zení, povinnost podílet se na úklidu společných prostor dle stanoveného rozpisu, povinnost účastnit se společných schůzek s vedoucí, povinnost spolupracovat na řešení své situace a zapojit se do individuálního plánování.

V případě zanedbání některé z povinností závažného charakteru, které jsou vymezeny ve smlouvě uživatele s poskytovatelem nebo v domovním řádu, je udělena uživateli vedoucím zařízení sankce. Systém sankcí, jakož i systém odměn je součástí domovního řádu a plní funkci výchovnou. V případě sankcí se jedná například o tato opatření: písemné napomenutí udělené vedoucím zařízení, přičemž při třetím napomenutí je dána uživateli výpověď smlouvy z důvodu nespolupráce. Někdy je v řádu zakotveno tzv. podmíněčné propuštění. V případě matek jde často o pohovor za účasti pracovnice příslušného OSPOD.

V rámci odměn, které se aplikují zejména u mužů za odpracování určitého počtu hodin ve prospěch zařízení, jsou přidělovány uživatelům různé bonusy, například ve formě stravenek nebo v dnešní době častěji formou přídelu potravin.

2.7.1.3 Behaviorální a kognitivní terapie

Sociální práce založená na technice odměn a trestů je označována jako behaviorální terapie, jejímž hlavním nástrojem je posilování žádoucího chování odměnami a eliminace nežádoucího chování formou trestů. Podle Vymětala (2003) spočívá terapie v precvičení nežádoucího chování a nedobrych zvyků tím, že se člověk naučí žádoucím způsobům chování a ve změně postojů a hodnocení, které se promítnou do rozhodování a konečného jednání člověka.

Operační učení, učení pozorováním a kognitivní učení jsou nejčastější techniky učení při práci s uživateli AD v rámci behaviorální terapie, kterou lze aplikovat jak pro individuální, tak i pro skupinovou sociální práci. Pro realizaci behaviorální terapie stejně jako pro terapii popsané níže je zapotřebí zvláštní výcvik pracovníka, avšak některé zásady těchto terapií lze úspěšně využívat právě při práci s uživateli AD.

2.7.1.4 Terapie realitou

V sociální práci s uživateli AD lze úspěšně aplikovat také metody terapie realitou. Té se častěji používá v AD pro muže či samotné ženy, kde je větší množství nedostatečně socializovaných jedinců než v AD pro matky s dětmi.

Tato metoda je podle Glassera (2001) založena na principu reality, responsibility a etického aspektu jednání. Jádrem terapie je pomoc klientům zvážit, zda jsou jejich přání či touhy realistické a zda jejich způsob chování napomáhá naplňování těchto tužeb. Zásadním principem je přijetí zodpovědnosti za své jednání v tom smyslu, aby byl klient schopen uspokojovat své vlastní potřeby takovým způsobem, který ostatní nepoškozuje.

2.7.1.5 Terapie orientovaná na klienta

S nedirektivním stylem sociální práce souvisí tzv. terapie orientovaná na klienta, jež vychází z humanistické psychologie Karla Rogerse, a kterou je také možno uplatňovat při sociální práci s uživateli AD. Je vhodná zejména pro týrané ženy, děti a pro úzkostné či úzkostně-agresivní klienty. Proto se častěji využívá v AD pro matky s dětmi a v AD pro ženy.

Rogers je považován za zakladatele psychoterapeutického směru, který vytváří a prosazuje takové metody a postupy, jež jsou aplikovatelné i v sociální práci. Podle Rogerse lze vyvodit, že sociální práce je založena na třech principech: empatii, akceptaci klienta a na opravdovosti ve vztahu poradce (sociální pracovník) a klient. Podle Vymětala (2007) je základem fungování tohoto přístupu nedirektivnost. Cílem je vyvolat sebeaktualizační proces u klienta, přičemž se vychází z předpokladu, že každý člověk má vědomou i podvědomou snahu co nejvíce rozvíjet své předpoklady a schopnosti, jakýsi svůj vnitřní potenciál. Tato terapie je založená na vztahu mezi pracovníkem a klientem, který má být otevřený, opravdový a vřelý. Má vést až ke kongruenci, tedy ke společnému prožívání, ke sdílení vztahu s klientem. Tento vztah předpokládá pozitivní bezpodmínečnou vazbu, čímž se rozumí kladné přijímání klienta takového jaký je, bez vynášení soudů, bez hodnocení a udílení rad. Vede klienta k tomu, aby si našel sám řešení, které mu bude nejvíce vyhovovat a zároveň aby byl za své kroky plně zodpovědný. Protože jedním z hlavních principů je empatie, zdůrazňuje se důležitost komunikace mezi pracovníkem a klientem a vytvoření pozitivního prostředí, přátelské atmosféry. Uplatňují se zde různé techniky vedení rozhovorů od prosté akceptace (tzv. hm terapie) a objasňování situace až po pocitovou reflexi. Na rozdíl od psychoanalýzy je tato terapie orientovaná nikoliv na minulost, ale zabývá se současným stavem klienta a jeho blízkou budoucností. Podle Pelikána Rogers vyvozuje, že „empatický způsob bytí s druhým člověkem je vstupování do osobního percepčního světa druhého a dokonalé zabydlení se v něm. Znamená to dočasně žít životem druhého člověka, orientovat

se v něm taktně a vzdát se svého hodnocení.“ Autor také hovoří o tom, že „významné pro skutečné empatické spolubytí je ono spoluprožívání reálné situace osoby, jíž se snažíme porozumět.“ Pelikán (2002, s.102).

2.7.1.6 Skupinová sociální práce

V případě skupinové sociální práce v AD se jedná o psychosociální působení na skupinu uživatelů, kteří mají společný problém. Tito uživatelé mají většinou více společných problémů, či znaků, přičemž tím základním je ztráta bydlení. Jedná se tedy o skupinu homogenní. Uživatelé azylových domů se pravidelně schází ve skupině, například při schůzkách s vedoucím zařízení, kde řeší společné problémy nebo při besedách s odborníky. Ve skupině rovněž pracují v rámci aktivizačních programů, jako je vaření, pečení, ruční práce nebo tvořivé činnosti. Skupina pracuje ve většině AD pod vedením sociálního pracovníka. Není to psychoterapeut, abychom mohli hovořit o terapeutické skupině, ale přesto se zde využívá dynamiky skupiny a projevuje se pozitivní vliv vzájemné interakce a sounáležitosti, uživatelé se učí interpersonálním vztahům.

2.7.1.7 Techniky intervence

Při práci s uživateli AD se používají různé techniky, a to s přihlédnutím k situaci uživatele, jeho osobnosti, postojům, zkušenostem aj. faktorům. Jsou to obecně známé techniky, přesto uvádím jejich stručnou charakteristiku.

- poradenský rozhovor: vedeme podle potřeb uživatele ve všech fázích poskytování služby
- pozorování: získávání doplňujících informací v práci s uživatelem. Metodu uplatňujeme neustále a průběžně. Také v rámci tzv. kontrolního dne, kdy probíhají kontroly v bytech uživatelů, při nichž se zjišťuje, jak uživatel zvládá péči o domácnost, zda dokáže udržovat pořádek, jak se dokáže postarat o děti atd.
- individuální plánování: metoda je založena na podpoře uživatele v tom, aby sám našel pro sebe nejvýhodnější řešení. K tomuto účelu je stanoven systém klíčových pracovníků. Klíčový pracovník směřuje uživatele k rozpracování osobního cíle do několika drobných kontrolovatelných dílčích cílů a obsahuje postupy, kterými bude vytyčených cílů dosaženo. V individuálním plánu jsou také uvedeny termíny pro dosažení vytyčených cílů. Tyto cíle

uživatel ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem pravidelně hodnotí nebo mění, a to jednou za měsíc, v případě potřeby i častěji.

- nácvik chování: nacvičují se takové formy interakce, pro které se klient necítí dostatečně připraven. Je také vhodné pracovat s videozáznamy.
- výměna rolí: účinná metoda, která pomáhá vzájemnému pochopení osob v konfliktním vztahu
- konfrontace: klient je konfrontován se svým nežádoucím chováním nebo se svými nevhodnými zvyky či způsoby
- změna perspektivy: pomáhá klientovi nahlédnout na vlastní situaci nebo situaci blízkých z jiné perspektivy
- rozhodování na papíře: používá se, pokud je klient v situaci, která je nepřehledná, formou otázek a odpovědí vytvoříme jednoduchý seznam
- rozlišování mezi účelem a prostředky: přenášíme pozornost klienta k cílům, kterých chce dosáhnout v budoucnosti

3 INTERPRETACE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V této části práce budu interpretovat zákon o sociálních službách a prováděcí vyhlášku k tomuto zákonu. Zaměřím se především na ty části zákona a vyhlášky, které souvisejí s problematikou azylových domů.

Zákon o sociálních službách, č. 108/2006 Sb., (dále jen zákon) se vesměs týká také poskytovatelů a uživatelů služeb AD. Výjimkou je příspěvek na péči, který se uživatelů AD netýká. Proto se domnívám, že je na místě uvést stručnou interpretaci tohoto zákona, přičemž příspěvek na péči záměrně vypouštím.

Zákon mění výrazným způsobem pravidla poskytování sociálních služeb v naší zemi, mění postavení zadavatelů, poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb.

Zákon definuje celkem 34 druhů sociálních služeb a došlo tak ke značnému rozšíření okruhu těchto služeb. Kromě toho, že přináší nové druhy služeb, nově také definuje jejich obsah, a to popisem tzv. základních činností u jednotlivých služeb. Další podrobnosti uvedených činností stanoví i prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.

§ 57 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 22 vyhlášky č. 505/2006 Sb. stanoví základní činnosti a jejich rozsah při poskytování sociálních služeb v azylových domech:

§ 57 (zákona)

(1) AD poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení

§ 22 (vyhlášky)

(1) Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v AD se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy,
2. zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,

tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu 1 úkonu,

b) poskytnutí ubytování:

1. ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
2. umožnění celkové hygieny těla,

3. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.

Maximální výše úhrad je stanovena vyhláškou č. 505/2006 Sb., což pro větší přehlednost uvádím na prvním místě, poté uvádím ceny upravené následně vyhláškou č. 340 /2007 Sb. **zvýrazněné tučně.**

(2) Maximální výše úhrady za poskytování sociálních služeb v AD činí

a) za úkon uvedený v odstavci 1 písm. a) bodě 2

1. 140 Kč **150 Kč** denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel,
2. 70 Kč **75 Kč** za oběd,

včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy,

b) za úkony uvedené v odstavci 1 písm. b) celkem

1. 90 Kč **100 Kč** denně, nebo
2. jde-li o rodinu s nezletilými dětmi 60 Kč **70 Kč** denně za dospělé osobu a 30 Kč **40 Kč** denně za dítě,

včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování.

Poradenství je u všech typů služeb pro všechny občany bezplatné a může jim pomoci orientovat se v nabídce poskytovatelů sociálních služeb.

Změny v postavení poskytovatelů služeb se týkají zavedení principu registrací, který předpokládá splnění zákonem stanovených kritérií a podmínek zejména v oblasti kvality poskytované služby, kterou definují standardy sociálních služeb. Registrace je pro poskytovatele povinná a poskytovatel tak získá oprávnění k činnosti a zavedení do registru poskytovatelů sociálních služeb, který slouží zároveň jako informační databáze pro občany i odborníky v sociálních službách.

Zákon stanoví samostatný institut inspekcí v sociálních službách. Inspekce provádějí kontrolu úrovně poskytovaných služeb a je prováděna jednak krajskými úřady a jednak MPSV.

Předmětem kontroly je kvalita poskytovaných služeb měřená zejména plněním standardů kvality, dále plnění podmínek pro registraci a plnění povinností poskytovatelů.

V oblasti financování zůstaly v zákoně zachovány státní dotace na poskytování služeb, poskytované však odlišným způsobem a zůstal zachován i příspěvek zřizovatele dané služby.

Nejvýrazněji se změny v zákoně dotkly uživatelů služeb. Podstatným způsobem mění postavení uživatele vůči poskytovatelům i vůči orgánům veřejné správy. Především vyrovnává dříve nerovné postavení mezi poskytovatelem a uživatelem. Dále také posiluje aktivní zapojení uživatele do rozhodování o službě a o jejím průběhu. S tím souvisí i zavedení povinnosti uzavírat smlouvu o poskytování sociálních služeb, která nahrazuje dřívější rozhodnutí orgánu veřejné správy. Smlouva mimo jiné vymezuje práva a povinnosti, jak uživatele, tak i poskytovatele. Zákon také poskytovatelům ukládá dále s osobou plánovat samotné poskytování služby.

Zákon vymezuje okruh pracovníků v sociálních službách, požadavky na jejich kvalifikaci, další průběžné vzdělávání a odbornou podporu. Na odbornost všech pracovníků v sociálních službách je kladen velký nárok.

Zákon zaručuje pomoc či podporu všem osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci. Hlavním úmyslem tvůrců zákona bylo zajistit, aby sociální služby byly především dostupné, bezpečné a kvalitní.

Základní zásady poskytování sociálních služeb na základě tohoto zákona:

- Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí sociálního poradenství
- Zachování důstojnosti a lidských práv osob, které sociální služby využívají
- Pomoc vychází z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat je a motivovat
- Při všech činnostech podporovat sociální inkluzi osob
- Sociální služby poskytovat v zájmu osob a v potřebné kvalitě

Standardy kvality sociálních služeb

Jedná se o dokument, který byl vytvořen na Ministerstvu práce a sociálních věcí v roce 2002. Dlouhou dobu se čekalo na schválení tohoto materiálu jako zákona, měl pouze doporučující charakter. Teprve od 1.1.2007 se staly Standardy kvality sociálních služeb (standards) závazným právním předpisem. Znění kritérií standardů je obsaženo v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Standardy vypovídají o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Shrnují to, co se v současnosti očekává od dobré sociální služby.

Standardy jsou tvořeny souborem kritérií, které definují nezbytnou úroveň kvality poskytovaných sociálních služeb v oblasti personální, procedurální a provozní. Obsahují řadu různých norem, například normy stanovující podmínky, které musí zařízení splňovat nebo normy pro zacházení s klienty, aby nedocházelo k porušování jejich práv.

Jednotlivé standardy jsou rozloženy na kritéria, která jsou měřitelná, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují či nikoliv. Například Standard č.1 je naplněn, jestliže má služba písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu i principy zařízení a všichni pracovníci vědí, že toto je závazek služby vůči veřejnosti. Dále platí, že každá služba musí mít písemné důkazy o tom, že kritéria plní. Jako důkaz o plnění Standardu č. 1 mohou posloužit letáky, vlastní webová stránka, články otištěné v tisku..., přičemž každý pracovník zná obsahy těchto dokumentů. Měřitelnost kritérií je důležitá jak pro poskytovatele, které zajímá kvalita vlastních služeb, a kteří za tímto účelem provádí sebehodnocení, tak i pro vnější hodnotitele služeb.

Standardy jsou stejně jako kritéria číslovány. Standardy mají pořadová čísla od 1 do 15 a jsou rozděleny do tří základních okruhů:

- Procedurální: standardy č. 1 – 8. Jsou považovány za nejdůležitější, neboť vymezují vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem. Vypovídají o tom, jak má poskytování služby vypadat. Velká část je věnována ochraně práv uživatelů vytvářením ochranných mechanismů, kterými jsou například pravidla proti střetu zájmů, vymezení oblastí, ve kterých by mohlo docházet k porušování práv uživatelů, postupy při podávání a vyřizování stížností a mnohé jiné. Dále také navozují postupy týkající se rea-

lizace dané služby, například postupy při jednání se zájemcem o službu, postupy individuálního plánování a mnohé další

- Personální: standardy č. 9, 10. Stanovují normy pro oblast personálního zajištění služby. Vycházejí z přesvědčení, že kvalita služby se odvíjí od pracovníků, a to především od jejich odborných znalostí, dovedností, vzdělání a závisí také od způsobu vedení a podpory
- Provozní: standardy č. 11 – 15. Definují podmínky pro poskytování služby, zaměřují se na dostupnost, informovanost, prostředí, prostory apod.

Standardy jsou formulovány obecně, neboť se týkají všech sociálních služeb. Z toho vyplývá potřeba, aby si každé zařízení (každá služba) vytvořilo vlastní soubor pravidel a směrnic - metodiku ke standardům, která bude reagovat na jednotlivá kritéria standardů a jejich požadavky, a to především podle charakteru a typu poskytované služby a cílové skupiny.

Vytvoření metodiky ke standardům kvality je záležitostí velmi náročnou, především z hlediska časového. Je žádoucí, aby se do jejího vytváření zapojilo co nejvíce pracovníků daného pracovního týmu. Důraz se klade také na to, aby s ní byli obeznámeni všichni pracovníci. Jsem přesvědčena o tom, standardy mají velký význam pro zvyšování úrovně a kvality poskytovaných služeb. Pokud budou správně aplikována v praxi, zmírní nerovné postavení klientů vůči poskytovatelům služeb, posílí jejich práva a posílí také aktivní přístup klienta ke službě, například co se týká volby služby a jejího plánování.

Nestačí mít pouze písemně vypracovanou metodiku ke standardům. Nestačí, aby byl tento písemný materiál vypracován tak dobře, že se bude líbit inspekční komisi. Tato písemná forma musí plně korespondovat s praxí v daném zařízení. Aby tomu tak bylo, je nutné, aby se s ní vnitřně ztotožnili všichni pracovníci. Jestli budou přesvědčeni o tom, že tyto postupy jsou správné a prospěšné, pak je budou i akceptovat a dobře uplatňovat v praxi. K tomu je bezpodmínečně nutná angažovanost a podpora standardů ze strany vedení. Bohužel se dodnes v praxi ukazuje, že dosud přetrvávají zavedené postupy a stereotypy v přístupu a chování jak personálu, tak i některých vedoucích pracovníků, ke klientům a jsou překážkou úspěšného zavádění standardů v mnoha zařízeních. Ukazuje se, že změny v myšlení lidí se navozují mnohdy velmi pomalu a domnívám se, že v některých případech to není možné vůbec.

Nyní uvedu znění jednotlivých standardů se stručným komentářem, kterým se snažím vysvětlit význam standardů v návaznosti na služby spojené s pobytem v AD.

Standard 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Tento standard vede k vymezení charakteru služby, která by neměla působit ve smyslu oddělování lidí bez domova od života ostatní společnosti, nýbrž by měla působit opačně. Služba má být poskytována transparentním způsobem a měla by podporovat zachování lidské důstojnosti uživatelů. Služba má být jasně vymezena a popsána. Pracovníci vnímají deklarované písemné prohlášení (poslání) jako veřejný závazek a zavazují se ho plnit.

Standard 2: Ochrana práv osob

Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Tento standard slouží k tomu, aby se nastavila v zařízení taková pravidla, jež by předcházela a zamezovala porušování základních lidských práv a svobod uživatelů. V případě, že dojde k porušení práv uživatelů má popsány způsoby, jak bude tyto situace řešit. V AD se klade důraz na svobodné rozhodování o vlastním životě a o způsobech a postupech řešení situace uživatele. V AD je naplňování tohoto standardu mnohdy složité z důvodu platnosti stanoveného řádu, jehož některá ustanovení se mohou jevit v rozporu s právy a svobodami uživatelů. Diskutabilní je například otázka volného pobytu uživatele, který může být částečně omezen domovním řádem, především co se týče příchodů uživatele do zařízení (například u matek s dětmi do 19. hodiny z důvodu zajištění řádné péče o děti). Důležité je, aby byl domovní řád správně nastaven v tom smyslu, aby na jedné straně podporoval sociálně výchovnou práci s uživateli, na straně druhé aby výrazně neomezoval jejich práva.

Standard 3: Jednání se zájemcem o sociální službu

Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Tento standard klade důraz na to, aby se zájemce o službu mohl svobodně rozhodnout, jestli tuto službu využije. Rozhoduje se na základě předložených informací, které mají být kompletní a potencionálnímu uživateli srozumitelné. Poskytovatel zároveň projednává požadavky, očekávání a osobní cíle zájemce, které by poskytnutá služba mohla naplnit. V případě, že poskytovatel odmítne zájemci službu poskytnout, musí uvést důvody odmítnutí. K tomuto účelu má vypracovaná kritéria pro odmítnutí zájemce. V případě AD je nutné zvlášť podrobně informovat o domovním a provozním řádu, a tedy o režimu v zařízení.

Standard 4: Smlouva o poskytování sociální služby

Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle, který má služba naplňovat.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

V AD se vždy uzavírá písemná smlouva s uživatelem. Tato smlouva je pojímána jako závazný akt dvou rovnoprávných stran. Znamená to, že vychází i z přání a požadavků uživatele. Obsahuje ujednání o rozsahu a průběhu služby včetně konkrétních podmínek poskytování služby, mimo jiné vymezuje i ceny za jednotlivé služby. V AD je smlouva uzavírána vždy na dobu určitou, zpravidla na dobu nejvýše 1 rok, v mnoha AD je prodlužována po určitých časových úsecích, například po třech měsících.

Standard 5: Individuální plánování průběhu sociální služby

Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech. Průběh služby je přiměřeně plánován.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Tento standard klade požadavky na to, aby měla služba vypracované postupy pro plánování průběhu služby a pro individuální plánování s uživatelem na základě jeho přání a potřeb a za pomoci klíčových pracovníků. Tento postup umožňuje uživatelům samostatně se rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti plynoucí z těchto práv. V AD lze tento standard dobře naplňovat, neboť se jedná většinou o uživatele tělesně i psychicky

zdravé do té míry, že by za pomoci klíčového pracovníka měli dokázat zformulovat své osobní cíle a pracovat na jejich průběžném hodnocení.

Standard 6: Dokumentace o poskytování sociální služby

Zařízení shromažďuje a vede takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Tento standard hovoří o způsobech zpracování a evidování osobních dat uživatelů. Pracovníci požadují od uživatelů jen ty informace, které jsou nezbytné pro kvalitní poskytování sociální služby. V AD by nemělo být problémem poučit uživatele o tom, které údaje po nich pracovník žádá a z jakého důvodu. Ze svých zkušeností vím, že pokud uživatelé o svém právu nahlížet do vlastní dokumentace vědí, tohoto práva využívají. Mnohé AD mají prohlášení o souhlasu se shromažďováním osobních dat v souladu se zákonem č.101 zakomponovaný do smlouvy s uživatelem.

Standard 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovená a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Tento standard vychází z myšlenky, že možnost stěžovat si v případě závislosti na poskytované službě je jednou ze základních podmínek zachování důstojnosti člověka. Požaduje vytvoření takových pravidel pro podávání, vyřizování a evidenci stížností, aby se vyloučila možnost ohrožení či poškození klienta, který si stěžuje. Jedná se, spolu se standardem č. 2, o klíčový standard, na jehož naplňování se klade velký důraz. Uživatelé musí vědět, jakým způsobem si mohou stěžovat, na co, jakým způsobem bude stížnost vyřízena, a také, kde se mohou odvolat. Většinou platí, že existence stížností v zařízení svědčí o dobré kvalitě poskytovaných služeb. Protože závislost uživatelů AD na poskytované službě není tak vysoká jako například v ústavech sociální péče nebo v domovech důchodců, měla by být možnost podávání stížností uživateli bez větších problémů využívána.

Standard 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Zařízení aktivně podporuje uživatele ve využívání běžných služeb, které jsou v daném místě veřejné. Dále zařízení podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí, jako

je rodina, přátelé a snaží se předejít jeho návyku na sociální službu. V případě potřeby umožňuje využívání dalších sociálních služeb.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Tento standard je zaměřen na prevenci sociálního vyloučení. V souvislosti s naplňováním tohoto standardu je v AD běžné, že je uživatel podporován ve svých kontaktech s rodinou a přáteli. V domovních řádech bývá zakotveno, že rodinní příslušníci mohou uživatele v době návštěvních hodin navštěvovat na pokojích nebo mohou pobývat na pokoji s dětmi v případě, že si uživatel vyřizuje neodkladné záležitosti mimo zařízení. AD nenahrazují běžně dostupné služby, naopak zaměstnanci podporují uživatele, aby služeb mimo zařízení co nejvíce využíval. Uživatelé AD v širokém rozsahu využívají běžnou nabídku služeb dané obce, případně i okolních obcí. Mnoho z nich tráví většinu času mimo prostory AD. Uživatelé také v hojné míře využívají služeb jiných odborníků, které jim zprostředkují zaměstnanci AD.

Standard 9: Personální a organizační zajištění sociální služby

Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Noví pracovníci jsou zaškoleni.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

V oblasti personálního zajištění služby AD se vychází z potřeb cílové skupiny, jejich počtu a celkové kapacity zařízení. Pracovníci musí splňovat odbornost a vzdělání podle § 109, 110 a 116 zákona o sociálních službách. V AD se o uživatele starají sociální asistenti. Jedná se o pracovníky v sociálních službách, kteří vykonávají základní výchovnou nepedagogickou činnost. Může se jednat také o pedagogické nebo zdravotnické pracovníky a pracuje zde minimálně jeden sociální pracovník. Uživatelé by měli být informováni o tom, kteří pracovníci, s jakou odborností a s jakými pravomocemi jim jsou k dispozici.

Standard 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců

Zařízení zajišťuje profesionální rozvoj pracovních týmů a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení i osobních cílů uživatelů služeb.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Tento standard klade nároky na odbornost a profesionalitu, jež jsou zárukou kvalitně poskytovaných služeb. V rámci standardu jsou kladeny požadavky na zpracování a realizaci postupu pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, na využívání supervize a na zavedení sys-

tému vzdělávání pracovníků – plány profesního růstu, někde zvané jako individuální vzdělávací plány.

Standard 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Co se týká dostupnosti AD, jsou některé uživatelům velmi dobře dostupné, neboť se nacházejí v menších či větších obcích poblíž strategických míst jako jsou zastávky ČSAD, nádraží nebo zastávka ČD, městský či obecní úřad, poliklinika, obchody, pošta, školy, mateřské školy..., jiné jsou naopak situovány do okrajových částí obcí nebo i do odlehlejších míst, které jsou pro uživatele hůře dosažitelné. V AD se služba uživatelům poskytuje nepřetržitě 24 hodin denně po celý rok.

Standard 12: Informovanost o poskytované sociální službě

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Tento standard klade požadavek na to, aby byli uživatelé o poskytované službě dostatečně a srozumitelně informováni. K tomu má sloužit tak zvaný „soubor informací o poskytované službě“, který má být zveřejňován na internetu, v novinách, na nástěnkách apod.

Standard 13: Prostředí a podmínky

Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Při naplňování tohoto standardu je třeba mít na zřeteli, k čemu zařízení slouží. AD mají vytvářet pro své uživatele domov pouze přechodný, zpravidla na několik měsíců až na jeden rok. Není tedy příliš žádoucí, aby se zde uživatelé příliš „zabydlovali“. Nicméně prostředí by mělo být důstojné s vyhovujícími materiálními, technickými a hygienickými podmínkami. Vybavenost a podmínky jednotlivých AD bývají někdy hodně odlišné, ať už se to týká společných prostor, prostor pro personál nebo pokojů či bytových jednotek pro uživatele. Někde spí 4 i více uživatelů na jednom pokoji, jinde má uživatel k dispozici celou bytovou jednotku včetně kuchyňského koutu a sociálního zařízení. Důležité je, aby byla v AD zřízena také místnost pro přijímání návštěv, společenská místnost, prádelna, případně i prostor pro kola a kočárky.

Standard 14: Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

Podle tohoto standardu by v zájmu zajištění bezpečnosti měly být v zařízení stanoveny postupy pro řešení havarijních situací, jako je například požár či živelná a ekologická katastrofa, ale také postupy pro řešení nouzových situací souvisejících s poskytováním služeb. V AD je užitečné mít tyto situace správně vymezené včetně stanovených postupů, a to zejména v případech náhlého zhoršení zdravotního stavu, úmrtí, úrazu, agresivity, konfliktu mezi uživateli, hledání uživatele služeb aj. S těmito postupy musí být seznámeni nejen zaměstnanci, ale i uživatelé.

Standard 15: Zvyšování kvality sociální služby

Vedení zařízení dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky.

Objasnění významu standardu v návaznosti na pobyt v AD:

K naplnění tohoto standardu je nutné různými technikami zjišťovat spokojenost uživatelů, dále zapojovat pracovníky do rozvoje služby a mít vypracovaný systém hodnocení toho, zda zařízení naplňuje své poslání a cíle a také cíle dohodnuté s jednotlivými uživateli služeb. Za účelem zjišťování spokojenosti v AD probíhají více či méně pravidelné schůzky vedoucího s uživateli, uživatelům jsou rozdávány různé ankety apod.

4 INTERPRETACE ZÁKONA O POMOCI V HMOTNÉ NOUZI

V rámci interpretace zákona o pomoci v hmotné nouzi se zaměřím na ty pasáže zákona, které mají vztah k problematice azylových domů a bezdomovství.

Zatímco se téměř celý text zákona o sociálních službách více či méně dotýkal problematiky AD (vyjma příspěvku na péči), zákon o pomoci v hmotné nouzi se vztahuje na problematiku AD jen zčásti, neboť se dotýká zejména uživatelů nikoliv poskytovatelů služeb AD.

Zákon o pomoci v hmotné nouzi, č. 111/2006 Sb., je stejně jako zákon o sociálních službách platný od 1. 1. 2007. Vytváří systém, který má občany motivovat k aktivnímu postoji k zabezpečení prostředků uspokojujících jejich základních životní potřeby i potřeby dalších osob, které s nimi žijí ve společné domácnosti. Díky jednotným tiskopisům žádosti o dávky a jednotnému programovému vybavení je tento systém jednotný na celém území ČR.

Podle zákonodárců má být jedním z cílů tohoto zákona zabraňovat sociálnímu vyloučení osob. Zákon dále vychází z principu, že každý občan, který pracuje, se musí mít lépe než ten, který nepracuje nebo se práci vyhýbá, a do jisté míry také vychází z principu individuálního posuzování každé jednotlivé situace, což se promítá do vzniku nároku na tu kterou dávku. To dokládá například ustanovení, podle kterého nelze za osobu v hmotné nouzi považovat občana, který prokazatelně neprojevuje dostatečnou snahu zvýšit si příjem vlastním přičiněním.

Nedílnou součástí zákona je sociální práce. Každý občan má nárok na poskytnutí základního sociálního poradenství, v jehož rámci jsou mu poskytovány informace vedoucí k řešení jeho situace, případně k předcházení vzniku situace hmotné nouze.

Zákon se týká uživatelů AD především ve smyslu finančního či materiálního zabezpečení. Mnozí z nich prostřednictvím dávek hmotné nouze řeší svoji nepříznivou sociální situaci a jenom tak jsou schopni hradit nájemné a služby spojené s pobytem v AD. Mnohdy se totiž stává, že z rozličných důvodů, více či méně objektivních, nemají jiný zdroj příjmů než právě tyto sociální dávky, alespoň v určitém úseku svého života. Zákon definuje, kdy se jedná o osobu v hmotné nouzi a kdy nikoliv. Přesně vymezuje podmínky, za kterých vzniká nárok na jednotlivé dávky. Jedná se o příspěvek na živobytí, který nahradil dávku sociální péče vázanou na sociální potřebnost. Dále je to doplatek na bydlení, který spolu s příspěvkem na bydlení ze systému státní sociální podpory řeší pomoc při úhradě nákladů spojených s bydlením. V neposlední řadě jde o dávky mimořádné okamžité pomoci, které

reagují na některé specifické situace občanů v hmotné nouzi spojené s nedostatkem finančních prostředků.

Bezdomovců nebo osob ohrožených bezdomovectvím se týká především odstavec (6) tohoto zákona, který vymezuje osoby nejvíce ohrožené sociálním vyloučením, které lze považovat za osoby v hmotné nouzi. Jedná se o osoby, které jsou propuštěny z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody. Dále se jedná o osoby propuštěné ze zdravotnického, psychiatrického či léčebného zařízení po ukončení léčby chorobných závislostí, propuštěné ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy, propuštěné z pěstounské péče po dosažení zletilosti nebo se jedná o osoby, které nemají uspokojivě naplněny životně důležité potřeby, vzhledem k tomu, že jsou osobami bez přístřeší. Tomuto ustanovení však může odporovat znění § 5, který vymezuje okruh oprávněných osob, kdy na příspěvek na živobytí a na doplatek na bydlení má nárok osoba, která je na území České republiky hlášena k trvalému pobytu. Problém s nárokem na tyto dávky by mohl nastat u občanů bez domova, kteří nejsou hlášeni k trvalému pobytu. Dalšími podmínkami pro uznání hmotné nouze jsou: současný nárok na dávku příspěvek na bydlení ze systému státní sociální podpory (SSP) a aktuální registrace žadatele na příslušném úřadu práce.

Zákon dále definuje podmínky nároku na doplatek na bydlení. Na ten má nárok při splnění stanovených podmínek vlastník nebo nájemce bytu, který užívá byt, což může opět představovat problém pro osoby bez domova. V zákoně se praví, že “Doplatek na bydlení lze poskytnout pouze tehdy, jestliže osoba užívá byt, jehož je vlastníkem nebo nájemcem, v obci, v níž je hlášena k pobytu podle zvláštních právních předpisů.”

Záleží pak na individuálním zhodnocení situace příslušným úředníkem, neboť se v dalším ustanovení říká, že “v případech hodných zvláštního zřetele může orgán pomoci v hmotné nouzi rozhodnout, že za nájemce považuje pro účely doplatku na bydlení i osobu dlouhodobě užívající jinou než nájemní formu bydlení.”

S přiznáním nároku na dávky mimořádné okamžité pomoci by v případě bezdomovců nebo osob ohrožených bezdomovectvím nemusely být velké problémy, neboť tyto dávky nejsou vázané na trvalé bydliště občana, avšak nejedná se o dávky pravidelně se opakující jako příspěvek na živobytí nebo doplatek na bydlení. Jedná se například o dávky “k úhradě nezbytného jednorázového výdaje, spojeného zejména se zaplacením správního poplatku při prokázání ztráty osobních dokladů, při vydání duplikátu rodného listu nebo dokladů po-

třebných k přijetí do zaměstnání, s úhradou jízdného v případě ztráty peněžních prostředků, a v případě nezbytné potřeby s úhradou noclehu”. Nárok na tuto dávku má i osoba, která na základě tohoto zákona není považována za osobu v hmotné nouzi, neboť nespĺňuje všechny předepsané podmínky, “avšak v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením.”

5 POPIS REFORMEM – EKONOMICKÝCH, ZDRAVOTNICKÝCH A SOCIÁLNÍCH

Reforma veřejných financí, kterou deklarovala vláda jako jednu část svých ekonomických reform, byla realizovaná od ledna 2008 a přinesla pro občany ČR velké změny. V daňové oblasti byla zavedena rovná 15% daň stejná pro všechny občany, došlo ke zrušení společného zdanění manželů. Později došlo také ke zvýšení snížené sazby DPH z 5% na 9%.

Na druhou stranu došlo k velkému nárustu inflace. Výraznějším způsobem vzrostly ceny potravin, energií, nájmu, vodného i stočného a dalších věcí běžné denní spotřeby.

Jako první krok reformem ve zdravotnictví vláda zavedla systém regulačních poplatků. Jedná se o poplatky u lékaře (30,- Kč), v lékárně za každou položku na receptu (30,- Kč), za pohotovost (90,- Kč) a za pobyt v nemocnici (60,- Kč na den). Od dubna 2009 se situace změnila v tom smyslu, že děti do 18 let nemusí hradit poplatky u lékaře.

Rovněž v sociální sféře došlo k mnoha změnám. Zjednodušeně řečeno- snížil se rodičovský příspěvek, dětské přídavky i porodné, zkrátila se mateřská dovolená. Zavedla se zcela nová pravidla pro vyplácení rodičovského příspěvku, kdy je možný výběr ze čtyř možností, ale v podstatě to znamená ve většině případů snížení jeho výše oproti stavu před zavedením reformy. Jedná se o tyto typy rodičovského příspěvku: Zvýšený (rychlejší čerpání) – 11 400 Kč měsíčně po dobu 2 let, základní (klasické čerpání) – 7 600 Kč měsíčně po dobu 3 let, snížený (pomalejší čerpání) – 3 800 Kč měsíčně po dobu 4 let, nižší (nově od ledna 2009, pro rodiče dětí dlouhodobě zdravotně postižených od 7 do 10 let věku) - 3 000 Kč měsíčně.

Došlo ke změnám v nemocenském pojištění a ke snížení dávek nemocenského pojištění. Také došlo k novelizaci zákona o zaměstnanosti, podle které se zkracuje doba vyplácení podpory v nezaměstnanosti z 6 měsíců na 5 měsíců a upravuje se její výše.

Každopádně je zřejmé, že dopad těchto reform je negativní na široké vrstvy obyvatel. Do jaké míry se dopady reform projevují na uživatelích AD, které lze považovat za sociálně slabé občany, bude jednou z otázek, na které budu hledat odpověď pomocí svého výzkumu.

Domnívám se, že není nutné více rozvádět či upřesňovat dané reformy. Změny se týkají různých oblastí a jsou natolik rozsáhlé a mnohdy i složité, že jejich podrobný popis by svým rozsahem přesáhl původní záměr mé diplomové práce.

6 SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Na tomto místě chci shrnout předloženou teorii a zodpovědět na některé otázky položené v úvodu a v první části mé práce.

V první části své diplomové práce jsem se zabývala bezdomovstvím v širších souvislostech, protože se jedná o fenomén, který má své příčiny, průběh a důsledky. Popsala jsem jeho provázanost s chudobou, uvedla jsem různá vymezení pojmu bezdomovství, typologii bezdomovství a zaměřila jsem se na bezdomovství u žen.

Na bezdomovství je nutno nahlížet jako na komplexní kategorii zahrnující chudobu, nedostatek přístřeší a určitý způsob života charakteristický sociálním pádem. Protože příčinou většiny případů bezdomovství je souhrn nejrůznějších nepříznivých faktorů osobního, sociálního, společenského a ekonomického rázu, jedná se o příčiny individuální a zároveň strukturální, není správné jednoduše tvrdit, že si za svoji situaci bezdomovci mohou sami nebo že je to jejich svobodná volba. Do jisté míry je vždy na vině i společenský systém, který by měl vyrovnávat oslabené pozice a posilovat možnosti zejména osobám handicapovaným tělesně a psychicky či oslabeným sociálně. Sociální systém by měl co nejvíce zabraňovat sociálnímu vyloučení nebo co nejvíce zmírňovat jeho následky. Jeden z významných systémových způsobů řešení bezdomovství nabízí podle mého názoru AD.

Ve druhé části své práce jsem charakterizovala síť azylových domů v naší zemi. Zmínila jsem různé druhy azylových zařízení s různou právní subjektivitou. V naší zemi existují azylové domy pro muže, pro ženy a pro matky s dětmi. Jen v některých případech se jedná o zařízení společná, například pro muže a ženy nebo pro ženy a matky s dětmi. Popsala jsem základní a ostatní (ze zákona nepovinné) činnosti provozované v AD a také sociální práci s uživateli včetně používaných metod sociální práce. Dále jsem se pokusila o interpretaci důležitých pasáží zákona o sociálních službách, které se nějakým způsobem dotýkají problematiky AD, zaměřila jsem se zejména na interpretaci standardů kvality sociálních služeb. Interpretovala jsem také nejdůležitější ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi, které se vztahují k problematice bezdomovství a AD. V další části diplomové práce jsem nastínila charakter ekonomických, zdravotnických i sociálních reforem v naší zemi z důvodu předpokládaných výrazných dopadů na osoby bez domova.

Jsem přesvědčena o tom, že AD hrají v problematice bezdomovství významnou roli a z tohoto hlediska jsou velmi potřebnými zařízeními. Celým komplexem sociálních služeb

pomáhají ženám i mužům ve zvládnání náročných životních situací tak, aby docházelo k prevenci sociálního vyloučení nebo alespoň k včasné reintegraci těchto osob. Smyslem azylového ubytování je v první řadě poskytnout přístřeší, a tedy materiální zázemí a zajistit uspokojení základních životních potřeb. Zároveň jde o zajištění psychické a sociální podpory zahrnující také poradenství, a tedy dostatek potřebných informací. V další fázi pobytu se jedná o činnosti aktivizační, resocializační a reintegrační. Toto je nejdůležitější fáze, neboť prostřednictvím těchto činností může dojít u klienta k posílení jeho sociálních kompetencí, a tím také k jeho snadnějšímu nasměrování do dalšího života tak, aby se bez problémů začlenil do běžné společnosti a dokázal samostatně zvládat své problémy. Tyto činnosti nejsou zákonem o sociálních službách zahrnuty do základních činností AD.

Otázkou také zůstává, co se s těmito lidmi děje dále, po ukončení pobytu v AD, neboť se jedná se o dočasné ubytování, které neřeší následné bydlení. V rámci komplexu služeb pro lidi bez domova provozují některá azylová zařízení také terénní programy, kdy vyjíždí za bezdomovci do jejich přirozeného prostředí a tam jim poskytují potřebné služby. Je to jeden z osvědčených způsobů zmírňování dopadů bezdomovství.

Myslím si, že bezdomovství je nutné chápat jako velmi negativní celospolečenský jev s různorodými destruktivními dopady ne jedince i společnost jako celek, který se i v naší zemi stále více rozrůstá. Předpokládám, že se v blízké budoucnosti bude ještě více prohlubovat, a to především z důvodu probíhající finanční a hospodářské krize. Ve shodě s Bartákem (2004) jsem přesvědčena, že řešení bezdomovství by mělo být veřejným zájmem. A dále také, že pro jeho řešení je důležité využívání poznatků veřejné politiky stejně tak jako znalost technik sociální práce a sociální politiky. Bezdomovství je sociální problém, jelikož narušuje dosahování společenských cílů. Představuje totiž narušení společenských norem a hodnot, neboť bydlení považujeme za důležitou hodnotu.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 ÚVOD

Pro realizaci daného výzkumu, který je zaměřený na problematiku AD, jsem se rozhodla proto, že jsem v nedávné době pracovala v jednom azylovém domě pro matky s dětmi jako vedoucí a sociální pracovnice. Jsem tedy s danou problematikou obeznámena a vím, že v souvislosti s platností nového zákona o sociálních službách a zákona o pomoci v hmotné nouzi vyvstala některá ožehavá témata, která jsem se rozhodla zmapovat a pojmenovat. Protože vím, že uživatelům služeb AD činí problémy orientovat se v nových zákonech a nebyli by zřejmě schopni ani své problémy dát do souvislostí s těmito zákony, rozhodla jsem se oslovit pouze poskytovatele služeb AD.

Svou výzkumnou práci jsem zaměřila na problematiku AD vzhledem k zákonu č.108/2006 Sb., o sociálních službách, vzhledem k zákonu č.110/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a vzhledem k zavedeným reformám. V rámci mého výzkumu se jedná v podstatě o dvojí zaměřenost otázek, kterou bych mohla shrnout do dvou tematických okruhů:

- 1) Jaký prospěch či jaké problémy představují nové sociální zákony pro poskytovatele služeb AD?
- 2) Jaký dopad mají nové sociální zákony a vládní reformy na uživatele AD z pohledu pracovníků těchto zařízení?

7.1 Výzkumný problém

Jaké dopady má zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách na poskytovatele služeb AD? Jaké jsou dopady zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a nastolené vládní reformy na uživatele AD z pohledu poskytovatelů služeb AD?

7.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je prozkoumat dopady nových sociálních zákonů a reforem na poskytovatele a uživatele služeb AD.

Cílem výzkumu je zmapovat, do jaké míry nebo kterými ustanoveními přináší zákon o sociálních službách poskytovatelům a pracovníkům AD prospěch či užitek v jejich fungování a při práci s uživateli, a kdy jim naopak práci ztěžují nebo činí problémy.

Cílem výzkumu je rovněž zmapovat, a to očima pracovníků AD, jaké jsou dopady zákona o sociálních službách, zákona o pomoci v hmotné nouzi a nastolených reforem na uživatele AD.

Podtéma související s danou problematikou

S jakými problémy se v současné době potýkají poskytovatelé služeb AD?

Jak hodnotí poskytovatelé služeb AD vlastní problémy či úspěchy se zaváděním standardů kvality do své praxe?

Jak hodnotí poskytovatelé služeb AD přínosy standardů kvality pro své uživatele?

7.3 Výzkumná strategie

Zvolila jsem smíšený výzkum, kombinaci kvalitativního a kvantitativního výzkumu.

7.4 Výzkumný soubor

Byl proveden záměrný výběr, kdy subjekty byly vybrány podle znaků, které jsou důležité pro předmět zkoumání. „Znamená to, že na základě stanoveného kritéria cíleně vyhledáváme pouze ty jedince, kteří toto kritérium (nebo soubor kritérií) splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit.“ (Miovský, 2006, s. 135). Mým záměrem bylo vybrat pro výzkum takové osoby, které mají zkušenosti s problematikou AD. Proto byli vybráni vedoucí či sociální pracovníci AD pro matky s dětmi, AD pro muže a AD pro ženy tak, aby byly zastoupeny jednotlivé typy azylových zařízení přibližně ve stejné míře.

Vzhledem k cílům výzkumu jsem nesledovala klasifikační otázky, jako je pohlaví, věk a vzdělání respondentů, ale především zkušenosti v oblasti problematiky AD.

7.5 Výzkumné metody

Dotazníková šetření. Dotazníky volných odpovědí.

Jedná se o dotazníky obsahující jednak otázky uzavřené a škálové, které zpracovávám kvantitativní metodou, a jednak také otázky otevřené, které zpracovávám metodou kombinace kvalitativní a kvantitativní metody.

Dotazníková metoda je taková, jejímž cílem je shromáždění dat a sběr informací. Je to výzkumná technika, která používá předem připravený soubor otázek, předkládaný dotazovaným osobám za účelem zjištění specifických údajů.

7.6 Organizace výzkumu

Časový harmonogram: Výzkum probíhal v období od října 2008 do dubna 2009.

Některé dotazníky jsem osobně předala účastníkům kolégia pro pracovníky AD konaného v Olomouci v měsíci říjnu, kterého se zúčastnili vedoucí či sociální pracovníci charitních AD z olomoucké arcidiecéze. Nepřítomné vedoucí AD olomoucké arcidiecéze jsem osobně navštívila a předala jim dotazníky. Před předáním dotazníků jsem vysvětlila záměr a cíle svého výzkumu a požádala zúčastněné o souhlas ke spolupráci na výzkumu. Další dotazníky jsem distribuovala prostřednictvím pověřené osoby, která byla podrobně seznámena se záměrem výzkumu, se strukturou a administrací dotazníků. Zbývající část dotazníků jsem zaslala na vedoucí pracovníky AD e-mailem, výběr jsem provedla na základě databáze SAD s tím, že jsem si nejprve vyžádala jejich souhlas. Cestou osobních setkání a prostřednictvím e-mailů jsem získala 68 vyplněných dotazníků. Všichni oslovení respondenti, kteří projevíli zájem podílet se na mém výzkumu byli vybídnuti, aby vyplnili celý dotazník, někteří však, především z časových důvodů, byli ochotni pouze označit odpovědi u otázek uzavřených a škálových.

8 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM

Pomocí kvantitativního výzkumu jsem zjišťovala údaje týkající se problematiky AD, názory a zkušenosti poskytovatelů služeb AD především vzhledem k novým sociálním zákonům a reformám.

8.1 Výzkumná metoda

Dotazníková metoda

Otázky v dotazníku byly uzavřené. Jednalo se o otázky typu ano, ne, a dále také o tak zvané škálové otázky vyjadřující míru souhlasu či nesouhlasu. Z předložených variant odpovědí respondent označil tu odpověď, která nejvíce odpovídala jeho názoru či zkušenostem.

8.2 Zpracování dat

Kvantitativní metodou jsem zpracovala získaná data z dotazníků, a to pomocí výpočtu absolutní a relativní četnosti a procentuálního vyjádření. U každé otázky jsou tyto četnosti uvedeny v tabulce. Poté jsou data zpracována grafickým vyjádřením se slovním hodnocením. Celkem bylo kvantitativně zpracováno 12 položek z 68 vyplněných dotazníků. Dotazník je přílohou mé diplomové práce. Výsledky jsou u každého grafu shrnuty a vyhodnoceny popisným způsobem.

12 otázek je postupně vyhodnoceno v tabulce 1 – 12.

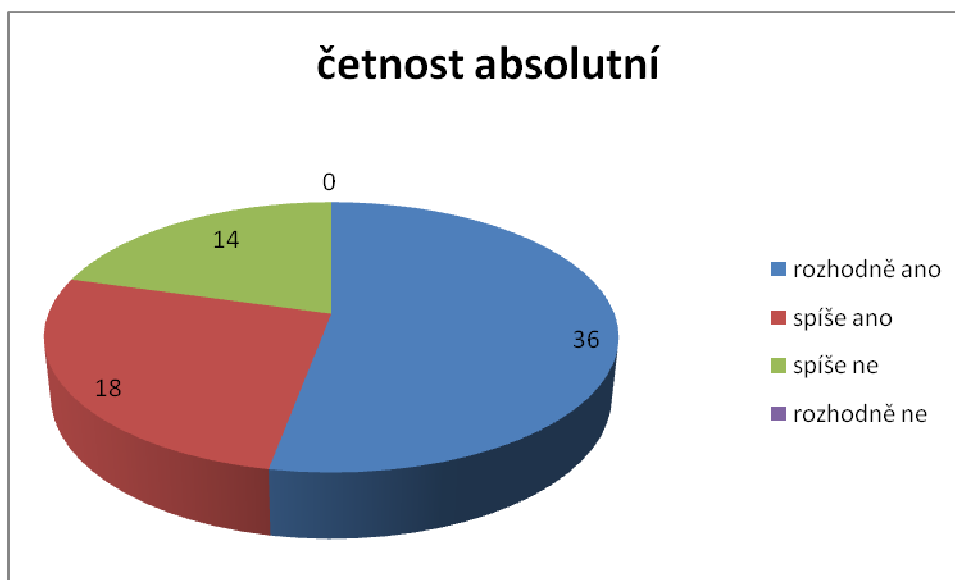
Současně jsou absolutní četnosti vyjádřeny v grafech č. 1 – 12.

K otázce: Máte vytvořenou metodiku ke standardům kvality ve vašem AD?

Tabulka 1. Vytvoření metodiky ke standardům kvality v AD.

tabulka 1	četnost absolutní	četnost relativní	%
rozhodně ano	36	0,529	53
spíše ano	18	0,264	26
spíše ne	14	0,206	21
rozhodně ne	0	0	0

Graf 1. Vytvoření metodiky ke standardům kvality v AD.



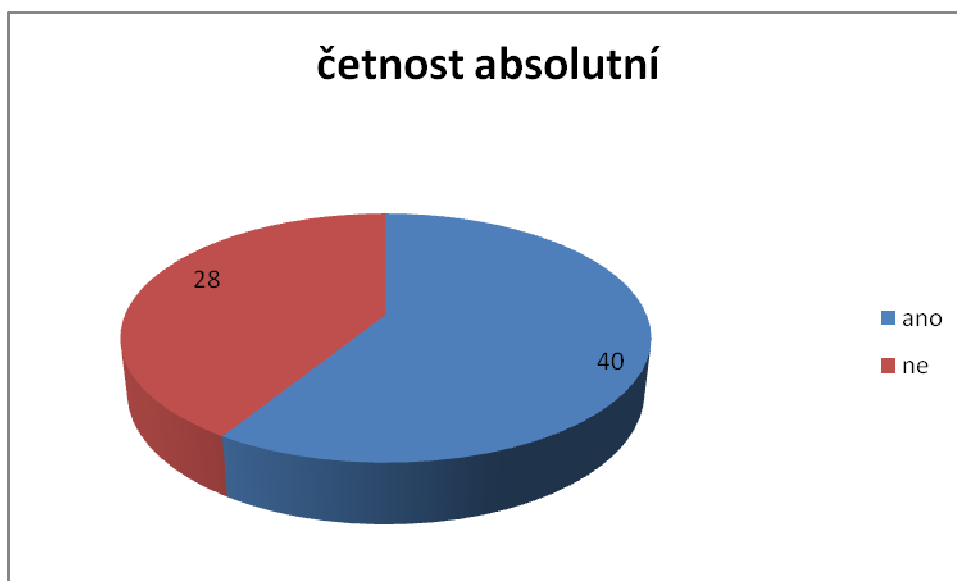
Nadpoloviční většina respondentů, tj. 54 z celkových 68 dotázaných, má zcela (36 pracovníků) nebo z větší části (18 pracovníků) vypracovanou metodiku ke standardům kvality ve svém zařízení. 14 respondentů, což představuje 21% z celkově dotázaných, ji vypracovanou spíše nemá. Žádný z dotázaných neodpověděl, že metodiku nemají vůbec.

K otázce: Máte ve vašem zařízení nastaveny maximální úhrady (dle vyhlášky) za pobyt pro uživatele?

Tabulka 2. Nastavení maximálních úhrad za pobyt uživatelů v AD.

tabulka 2	četnost absolutní	četnost relativní	%
ano	40	0,588	59
ne	28	0,412	41

Graf 2. Nastavení maximálních úhrad za pobyt uživatelů v AD.



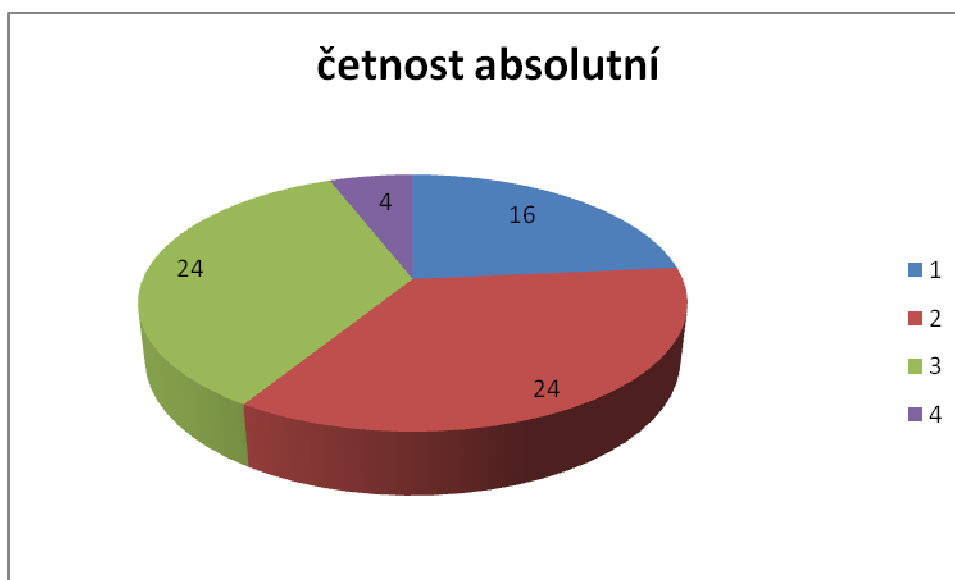
Maximální úhrady pro uživatele služeb má ve svém zařízení nastavena nadpoloviční většina, tj. 40 zástupců AD z celkových 68 dotázaných. Jedná se o 59 % respondentů.

K otázce: Setkáváte se coby poskytovatelé služeb v AD s problémy či rozpory v souvislosti se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, případně v souvislosti se standardy kvality, které jsou součástí tohoto zákona?

Tabulka 3. Problémy poskytovatelů služeb AD se zákonem o sociálních službách.

tabulka 3	četnost absolutní	četnost relativní	%
rozhodně ano	16	0,235	24
spíše ano	24	0,353	35
spíše ne	24	0,353	35
rozhodně ne	4	0,059	6

Graf 3. Problémy poskytovatelů služeb AD se zákonem o sociálních službách.



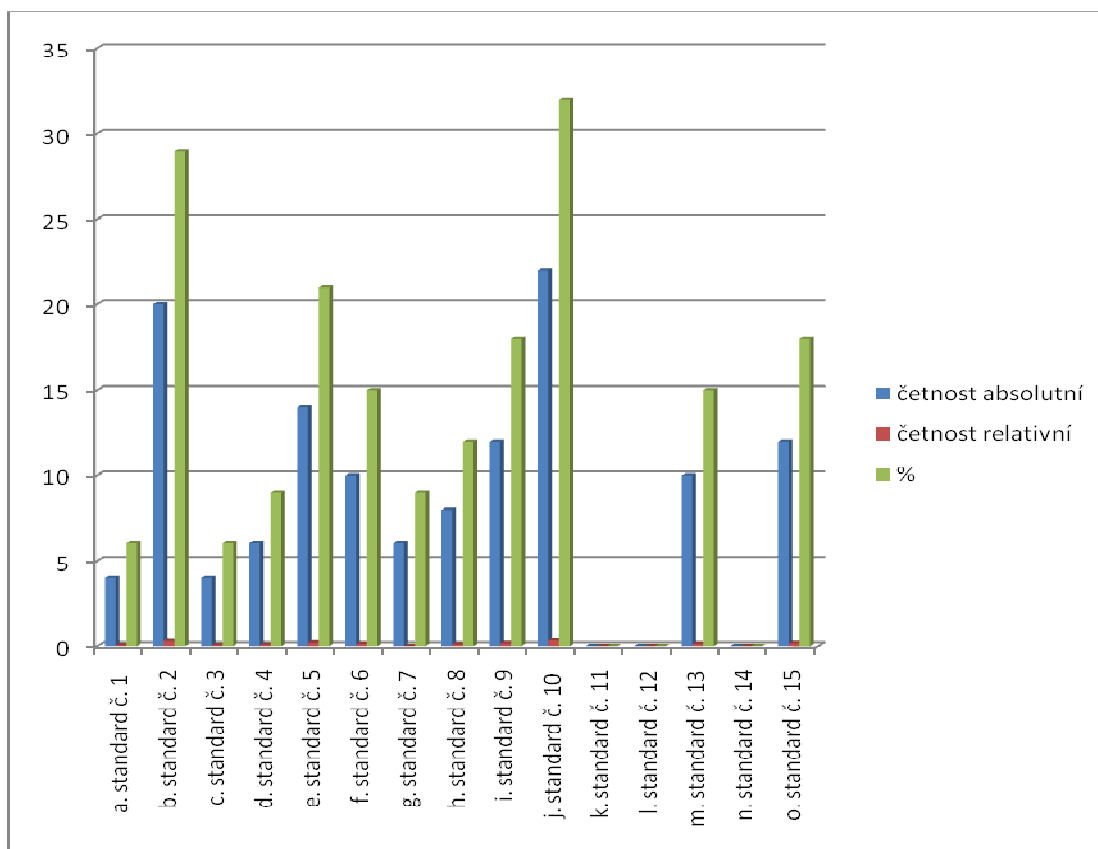
Problémy či rozpory v souvislosti se zákonem o sociálních službách rozhodně zaznamenalo 16 pracovníků AD, spíše jich zaznamenalo problémy 24. Znamená to, že nadpoloviční většina respondentů, 40 osob z celkových 68, vnímá větší či menší problémy v souvislosti s tímto zákonem.

K otázce: Uplatňování kterého(ých) standardu(ů) Vám dělá problémy v praxi Vašeho zařízení?

Tabulka 4. Problémy s uplatňováním standardů v praxi AD.

tabulka 4	četnost absolutní	četnost relativní	%
a. standard č. 1	4	0,059	6
b. standard č. 2	20	0,294	29
c. standard č. 3	4	0,059	6
d. standard č. 4	6	0,088	9
e. standard č. 5	14	0,206	21
f. standard č. 6	10	0,147	15
g. standard č. 7	6	0,088	9
h. standard č. 8	8	0,118	12
i. standard č. 9	12	0,176	18
j. standard č. 10	22	0,324	32
k. standard č. 11	0	0	0
l. standard č. 12	0	0	0
m. standard č. 13	10	0,147	15
n. standard č. 14	0	0	0
o. standard č. 15	12	0,176	18

Graf 4. Problémy s uplatňováním standardů v praxi AD.



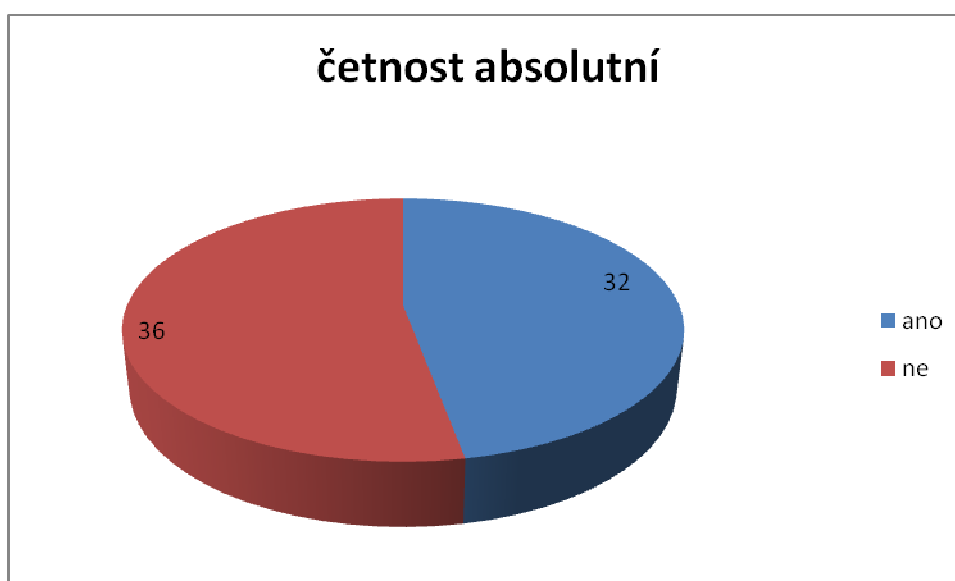
Představitelům AD dělá v praxi největší potíže uplatňování standardu č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců, který zaškrtnulo 22 respondentů z celkových 68, což představuje 32%. Hned za ním následuje standard č. 2 – ochrana práv osob, který označilo 20 respondentů, tj. 29%. Jako třetí v pořadí z hlediska problematického uplatňování v praxi se ukázal standard č. 5 – individuální plánování průběhu sociální služby, zaškrtnulo jej 14 respondentů, tj. 21%. Jak vyplývá z tabulky i grafu, na čtvrtém místě jsou standard č. 9 – personální a organizační zajištění sociální služby a standard č. 15 – zvyšování kvality sociální služby, které oba označilo za problematické ve své praxi shodně 12 osob. Dále pak jde o standard č. 6 – dokumentace o poskytování sociální služby a stejně standard č. 13 – prostředí a podmínky, které se jeví problematické každý pro 10 osob. Následuje standard č. 8 – návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, který dělá v praxi problémy 8 osobám, dále vnímá shodně 6 respondentů jako problematický standard č. 4 – smlouva o poskytování sociální služby a standard č. 7 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. 4 respondenti vnímají problémy se standardem č. 1 – cíle a způsoby poskytování sociálních služeb a se standardem č. 3 – jednání se zájemcem o sociální službu. Naopak s žádnými problémy při aplikaci v praxi se představitelé AD neseťkali v souvislosti se standardem č. 11 – místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, č. 12 – informovanost o poskytované sociální službě a č. 14 – nouzové a havarijní situace.

K otázce: Souhlasíte s nastavením maximálních úhrad pro uživatele AD tak, jak je to v poslední vyhlášce č. 340/2007 Sb., tj. u jednotlivců 100, - Kč na osobu denně nebo v případě rodiny s nezletilými dětmi 70 Kč za dospělé osobu na den a 40 Kč za každé dítě na den?

Tabulka 5. Názory na maximální úhrady pro uživatele služeb AD dle vyhlášky č. 340/2007 Sb.

tabulka 5	četnost absolutní	četnost relativní	%
ano	32	0,471	47
ne	36	0,529	53

Graf 5. Názory na maximální úhrady pro uživatele služeb AD dle vyhlášky č. 340/2007 Sb.



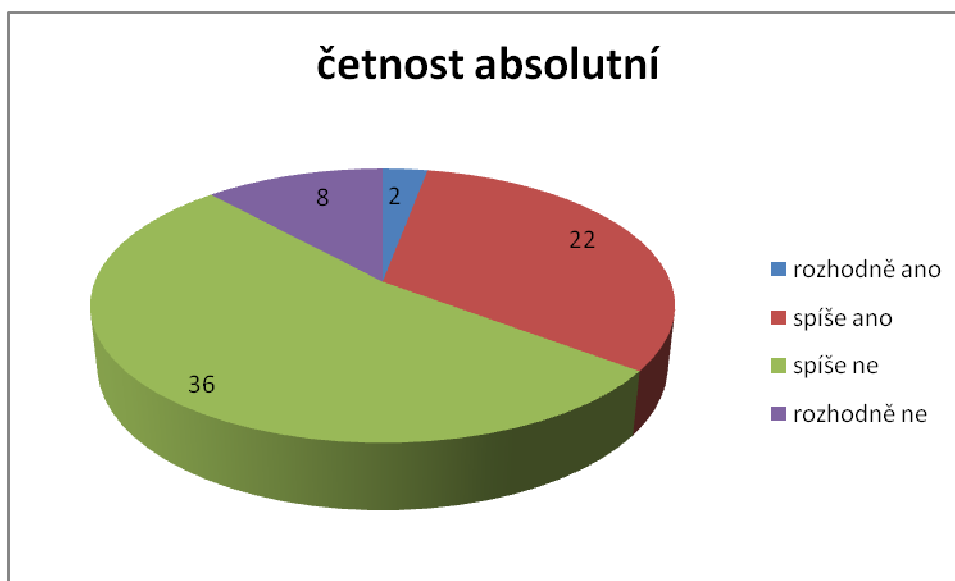
K nastavení maximálních úhrad pro uživatele AD, tak jak je tomu dle vyhlášky č.340/2007, se vyjádřila mírně nadpoloviční většina pracovníků azylových domů nesouhlasně. Jedná se o 36 z 68 respondentů, tj. 53%.

K otázce: Pozorujete u svých uživatelů problémy vznikající v důsledku platnosti zákona o sociálních službách (standardů kvality zavedených do praxe v AD) ?

Tabulka 6. Problémy uživatelů se zákonem o sociálních službách očima poskytovatelů služeb AD

tabulka 6	četnost absolutní	četnost relativní	%
rozhodně ano	2	0,029	3
spíše ano	22	0,324	32
spíše ne	36	0,529	53
rozhodně ne	8	0,118	12

Graf 6. Problémy uživatelů se zákonem o sociálních službách očima poskytovatelů služeb AD



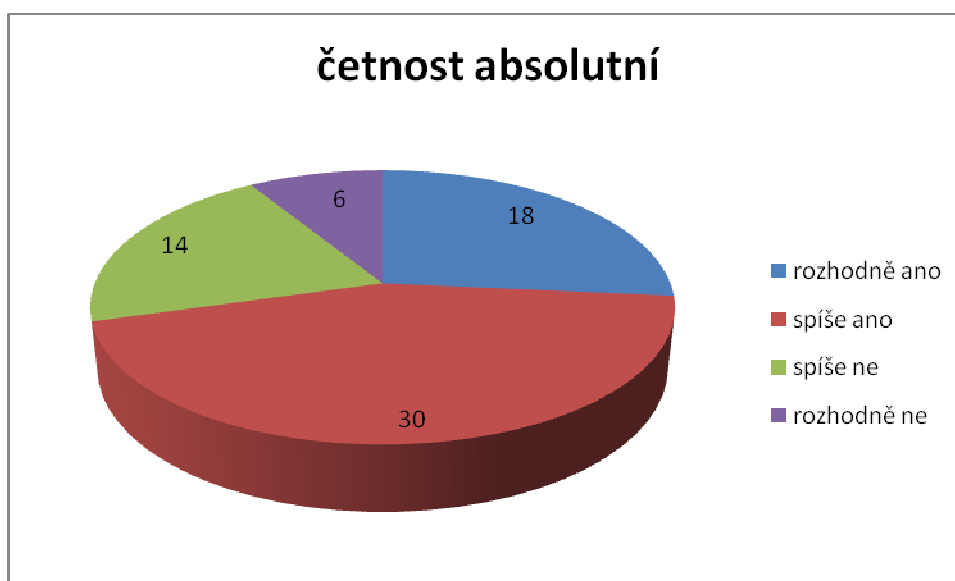
Problémy v souvislosti s platností zákona o sociálních službách u svých uživatelů rozhodně pozorují jen 2 pracovníci AD. Rozhodně tyto problémy nevnímá 8 pracovníků AD. Nadpoloviční většina, tj, 36 pracovníků tyto problémy spíše neregistruje , naproti tomu téměř třetina pracovníků tyto problémy spíše registruje.

K otázce: Je Vám coby provozovatelům AD a poskytovatelům služeb, podle Vašeho osobního názoru, zákon o sociálních službách včetně standardů kvality prospěšný (nápomocný)?

Tabulka 7. Užitečnost zákona o sociálních službách pro poskytovatele služeb AD.

tabulka 7	četnost absolutní	četnost relativní	%
rozhodně ano	18	0,264	26
spíše ano	30	0,441	44
spíše ne	14	0,206	21
rozhodně ne	6	0,088	9

Graf 7. Užitečnost zákona o sociálních službách pro poskytovatele služeb AD.



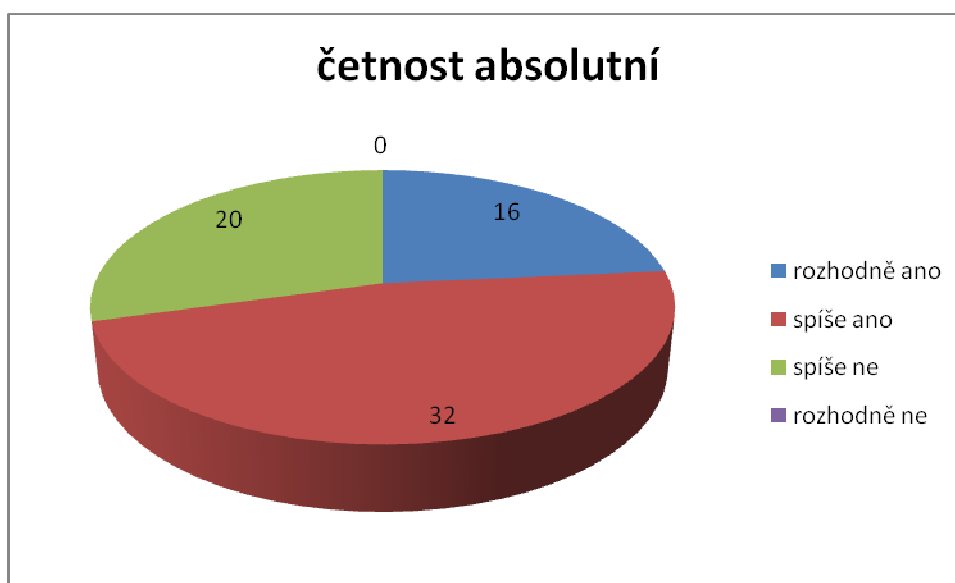
Většina respondentů, tj. 30 pracovníků AD, což činí 44 % z celkového počtu dotázaných, odpověděla, že je jim zákon o sociálních službách spíše prospěšný a pro 18 (26%) respondentů je zákon rozhodně užitečný. 14 (21 %) respondentů se vyjádřilo, že jim zákon spíše neprospívá a 6 respondentů uvádí, že jim zákon rozhodně není ku prospěchu.

K otázce: Je podle Vašeho názoru zákon o sociálních službách (včetně standardů kvality) prospěšný Vaším uživatelům?

Tabulka 8. Užitečnost zákona o sociálních službách pro uživatele očima poskytovatelů služeb AD.

tabulka 8	četnost absolutní	četnost relativní	%
rozhodně ano	16	0,235	24
spíše ano	32	0,471	47
spíše ne	20	0,294	29
rozhodně ne	0	0	0

Graf 8. Užitečnost zákona o sociálních službách pro uživatele očima poskytovatelů služeb AD.



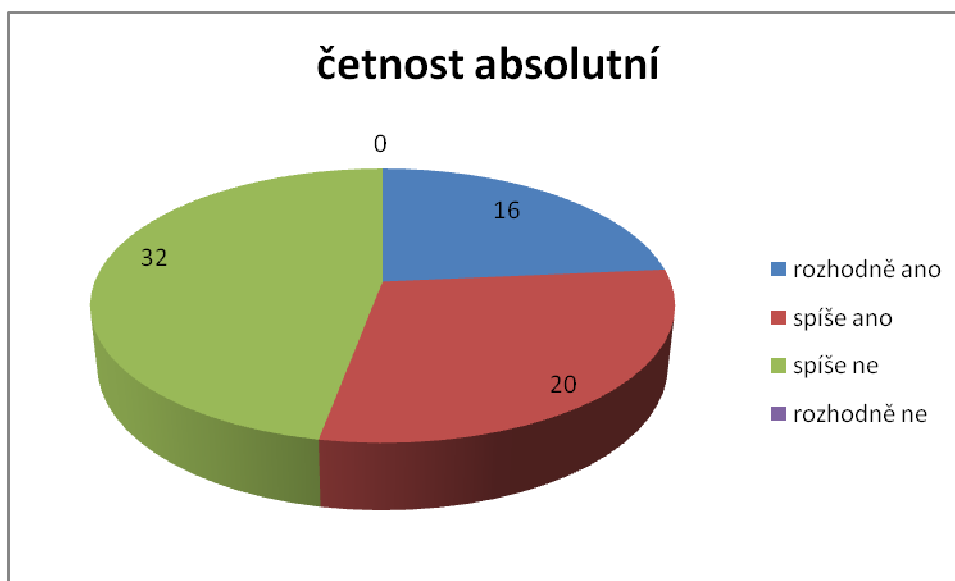
Většina respondentů se domnívá, že pro jejich uživatele je zákon o sociálních službách užitečný a prospěšný. Rozhodně ano je podle 16 (24 %) pracovníků AD a spíše ano je podle 32 (47%) pracovníků těchto zařízení. Že svým uživatelům zákon spíše neprospívá, se domnívá 20 respondentů, tj. 29% z celkového počtu dotázaných. Nikdo neuvědl, že by zákon uživatelům rozhodně neprospíval.

K otázce: Pozorujete u uživatelů AD problémy související s platností zákona o pomoci v hmotné nouzi?

Tabulka 9. Problémy uživatelů se zákonem o pomoci v hmotné nouzi očima poskytovatelů služeb AD.

tabulka 9	četnost absolutní	četnost relativní	%
rozhodně ano	16	0,235	24
spíše ano	20	0,294	29
spíše ne	32	0,471	47
rozhodně ne	0	0	0

Graf 9. Problémy uživatelů se zákonem o pomoci v hmotné nouzi očima poskytovatelů služeb AD.



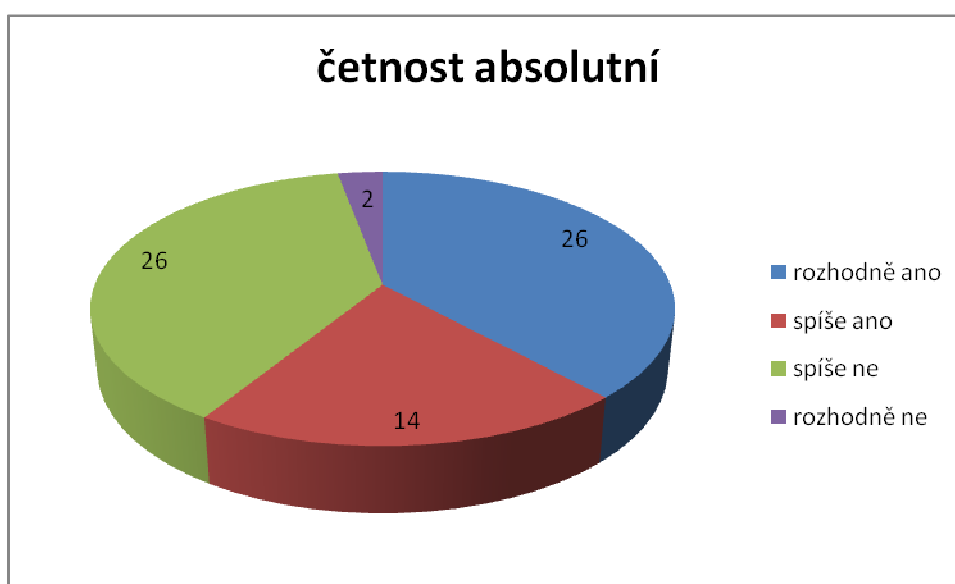
Mírně nadpoloviční většina respondentů pozoruje u svých uživatelů problémy související s platností zákona o pomoci v hmotné nouzi, a to 16 (24%) pracovníků AD uvádí, že problémy rozhodně pozoruje a 20 (29%) pracovníků problémy spíše pozoruje. Nejvíce respondentů, tj. 32 (47%) se vyjádřilo tak, že problémy spíše nepozoruje. Nikdo neuvědl, že problémy rozhodně nepozoruje.

K otázce: Registrujete u svých uživatelů nárůst problémů, které souvisí s reformami či změnami, které zavedla současná vláda?

Tabulka 10. Problémy s vládními reformami u uživatelů očima poskytovatelů služeb AD.

tabulka 10	četnost absolutní	četnost relativní	%
rozhodně ano	26	0,382	38
spíše ano	14	0,206	21
spíše ne	26	0,382	38
rozhodně ne	2	0,029	3

Graf 10. Problémy s vládními reformami u uživatelů očima poskytovatelů služeb AD.



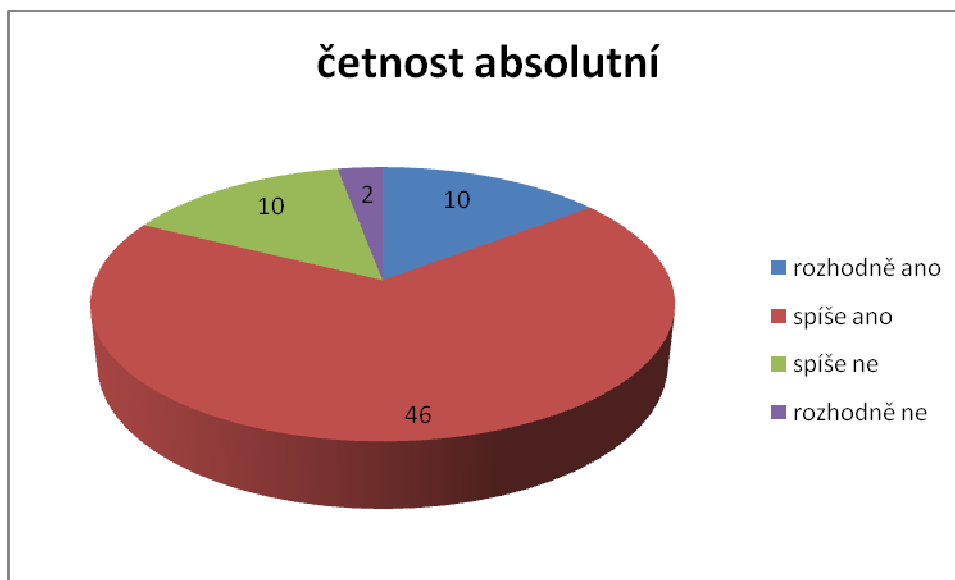
Nárůst problémů souvisejících s reformami v ekonomice, zdravotnictví a v sociální sféře rozhodně zaznamenalo u svých uživatelů 26 respondentů, tj. 38%. Stejný počet respondentů se vyjádřil tak, že tyto problémy spíše nevnímá. Problémy spíše registruje u svých uživatelů 14 pracovníků, tj. 21%. Problémy rozhodně neregistrují pouze 2 respondenti.

K otázce: Je, podle Vás, v současnosti dobrá dostupnost AD v ČR?

Tabulka 11. Dostupnost AD v ČR.

tabulka 11	četnost absolutní	četnost relativní	%
rozhodně ano	10	0,147	15
spíše ano	46	0,674	67
spíše ne	10	0,147	15
rozhodně ne	2	0,029	3

Graf 11. Dostupnost AD v ČR.



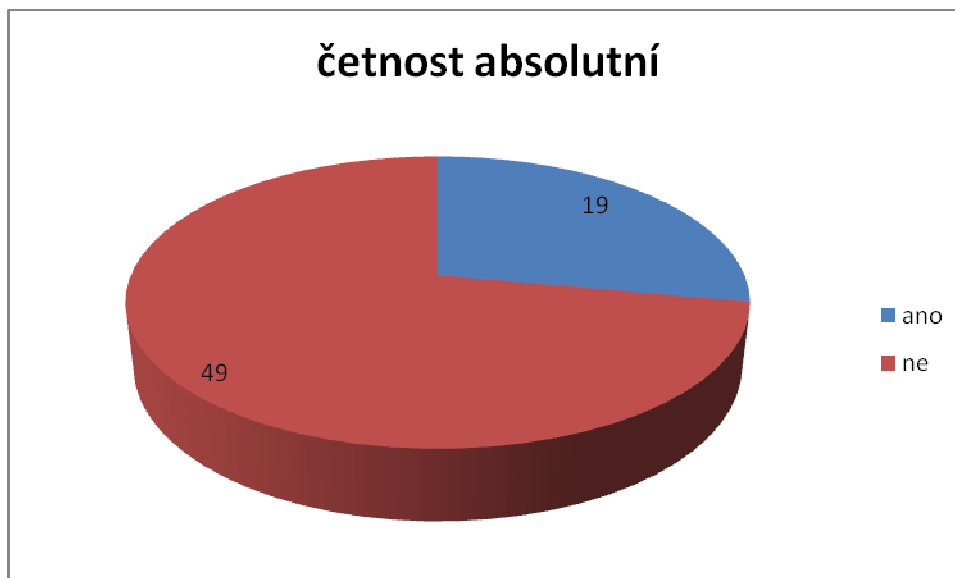
Dostupnost AD v ČR považuje za spíše dobrou nejvíce respondentů, a to 46 z celkových 68 dotázaných, což představuje 67%. Za rozhodně dobrou považuje dostupnost těchto zařízení 10 pracovníků, tj. 15%. Stejný počet pracovníků ji považuje za spíše nedostačující a pouze 2 pracovníci si myslí, že není rozhodně dobrá.

K otázce: Došlo v poslední době ve vašem zařízení k většímu nárůstu dluhů od uživatelů?

Tabulka 12. Dluhy uživatelů v AD.

tabulka 12	četnost absolutní	četnost relativní	%
ano	19	0,279	28
ne	49	0,721	72

Graf 12. Dluhy uživatelů v AD.



Podle většiny pracovníků AD nedošlo v poslední době k většímu nárůstu dluhů od uživatelů. Zodpovědělo tak 49 respondentů z celkových 68, což je 72%.

8.3 Vyhodnocení kvantitativního výzkumu

Pro kvantitativní výzkum bylo zpracováno 68 dotazníků, konkrétně 12 otázek z každého z nich. Respondenty byli vedoucí nebo sociální pracovníci AD různého typu. Přibližně ve stejné míře byli zastoupeni respondenti z AD pro matky s dětmi a respondenti z AD pro muže. V menším zastoupení pak byli respondenti ostatních typů azylových zařízení, což ale i koresponduje se situací rozložení těchto zařízení co do počtu v celé ČR. Respondenti převažovali ze Zlínského, Jihomoravského a Severomoravského kraje, ale do výzkumu se zapojili také respondenti z jiných krajů ČR a z Prahy. Vzhledem k výzkumným cílům jsem v rámci zpracování dotazníků nerozlišovala mezi jednotlivými typy azylových zařízení. Otázky byly zaměřeny na zjištění problémů v praxi AD, které souvisejí s platností zákona o sociálních službách, zákona o pomoci v hmotné nouzi a reforem zavedených vládou ČR, a také jaké mají dopady na uživatele.

S problémy souvisejícími s platností zákona o sociálních službách či konkrétně se standardy kvality sociálních služeb se rozhodně setkalo 24 % respondentů a spíše se s nimi setkalo 35% respondentů. Na základě toho můžeme konstatovat, že 59 % zástupců AD různého typu se setkalo s nějakými problémy vzhledem k tomuto zákonu, a to v rámci poskytování služeb nebo při managementu azylových zařízení.

Problémy související s platností zákona o sociálních službách u svých uživatelů většina z dotazovaných respondentů spíše nepozoruje, a to 53% respondentů a rozhodně je nepozoruje 12% respondentů. Téměř třetina respondentů nějaké problémy u svých uživatelů spíše pozoruje a pouze 3% respondentů je pozoruje rozhodně.

Většina respondentů, a to 70 % ze všech dotazovaných, se domnívá, že je jim zákon o sociálních službách prospěšný při poskytování služeb v AD, z toho podle 26 % respondentů je zákon rozhodně prospěšný a podle 44% je spíše prospěšný.

Podobně jako na předchozí otázku odpovídali respondenti také na otázku, jestli je zákon o sociálních službách prospěšný jejich uživatelům. Podle většiny respondentů je zákon přínosný i pro uživatele AD. Rozhodně se to domnívá 24 % respondentů a spíše se to domnívá 47 % respondentů.

Výrazná většina respondentů, a to 79 % z celkového počtu dotazovaných, má ve svém zařízení vytvořenou metodiku ke standardům kvality. Z toho rozhodně ano 53% a spíše ano 26%. Nikdo z respondentů metodiku rozhodně nemá a spíše ji nemá 21% zástupců AD.

Největší problémy při zavádění a uplatňování standardů kvality do praxe činí pracovníkům AD standard č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců (32 %), hned za ním je to standard č. 2 – ochrana práv osob (29 %) a jako třetí v pořadí standard č. 5 – individuální plánování průběhu sociální služby, který je problematický pro 21 % respondentů. Další pořadí standardů podle toho, jak je vidí pracovníci AD problematické při jejich uplatňování:

Standard č. 9 - personální a organizační zajištění sociální služby (18 %)

Standard č. 15 – zvyšování kvality sociální služby (18 %)

Standard č. 6 – dokumentace o poskytování sociální služby (15 %)

Standard č. 13 – prostředí a podmínky (15 %)

Standard č. 8 – návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje (12 %)

Standard č. 4 – smlouva o poskytování sociální služby (9 %)

Standard č. 7 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (9 %)

Standard č. 1 – cíle a způsoby poskytování sociálních služeb (6 %)

Standard č. 3 – jednání se zájemcem o sociální službu (6 %)

Standard č. 11 – místní a časová dostupnost poskytované sociální služby – 0 %

Standard č. 12 – informovanost o poskytované sociální službě – 0 %

Standard č. 14 – nouzové a havarijní situace – 0 %

S nastavením maximálních úhrad pro uživatele AD podle vyhlášky č. 340/2007 Sb. mírně nadpoloviční většina (53 %) respondentů nesouhlasí. Na druhou stranu 59 % respondentů uvedlo, že mají ve svém zařízení tyto maximální úhrady nastaveny.

Problémy v důsledku platnosti zákona o pomoci v hmotné nouzi pozoruje u svých uživatelů mírně nadpoloviční většina pracovníků AD, a to 24 % z nich tyto problémy u uživatelů rozhodně pozorují a 29 % je spíše pozorují. Nejvíce respondentů (47 %) uvedlo, že tyto problémy spíše nepozoruje. Nikdo z nich neuvěděl, že je rozhodně nepozoruje.

Na otázku, jestli registrují u svých uživatelů nárůst problémů souvisejících s vládními reformami v ekonomice, ve zdravotnictví či v sociální sféře, odpověděli pracovníci AD poněkud rozporuplně. Pokud bychom shrnuli položky rozhodně ano a spíše ano, tak nadpolo-

viční většina respondentů (59 %) si myslí, že tyto problémy jsou, a to 38 % respondentů uvedlo rozhodně ano, 21 % spíše ano. Zároveň více než třetina respondentů (38 %) uvádí, že tyto problémy spíše neregistruje.

Podle výrazné většiny pracovníků AD (72 %) nedošlo v poslední době k většímu nárstu dluhů od uživatelů.

U respondentů výrazně převažuje názor, že současná dostupnost AD v ČR je spíše dobrá, což uvedlo 67 % respondentů, rozhodně dobrá dostupnost je podle 15 % respondentů.

Nejvýznamnější zjištění lze shrnout následovně. Významná většina respondentů si myslí, že je jim zákon o sociálních službách prospěšný a při jejich práci nápomocný, zároveň však mírně nadpoloviční většina respondentů se setkala ve své praxi s problémy či rozpory, které tento zákon způsobuje. Podle většiny respondentů je zákon o sociálních službách přínosný i pro uživatele AD a většina z nich nepozoruje mezi uživateli problémy, které by s tímto zákonem souvisely. Mírně nadpoloviční většina respondentů pozoruje (rozhodně a spíše) u svých uživatelů problémy v důsledku platnosti zákona o pomoci v hmotné nouzi, zároveň téměř polovina z nich tyto problémy spíše nepozoruje. Nárůst problémů souvisejících s vládními reformami v ekonomice, ve zdravotnictví či v sociální sféře u svých uživatelů registruje rozhodně nebo spíše nadpoloviční většina respondentů, oproti tomu necelá polovina respondentů tyto problémy spíše nebo rozhodně neregistruje.

9 KVALITATIVNĚ-KVANTITATIVNÍ VÝZKUM (KOMBINOVANÝ)

Kvalitativní výzkum jsem zvolila jednak pro doplnění předchozího kvantitativního výzkumu, a zároveň pro hlubší podchycení zkoumané problematiky. Cílem kvalitativního výzkumu je především hlouběji pochopit problematiku AD, porozumět konkrétním problémům poskytovatelů i uživatelů služeb AD ve spojitosti s novými sociálními zákony. Jako doplněk kvalitativního výzkumu jsem použila i kvantitativní metodu.

9.1 Výzkumná metoda

Jako výzkumnou metodu jsem použila obsahovou analýzu volných odpovědí z dotazníku.

Miovský chápe obsahovou analýzu jako „velmi široké spektrum dílčích metod a postupů sloužících k analýze jakéhokoli textového dokumentu s cílem objasnit jeho význam, identifikovat jeho stylistické a syntaktické zvláštnosti, případně určit jeho strukturu.“ (Miovský, 2006, s. 238). Dále autor hovoří o tom, že tuto metodu lze kombinovat s jakoukoli jinou metodou získávání a analýzy dat.

V dotazníku bylo vytvořeno takové schéma otevřených otázek, s pomocí kterých jsem hledala zdůvodnění, vysvětlení či doplnění na otázky uzavřené nebo škálové zpracovávané kvantitativně. Cílem bylo získaná data podrobit zejména kvalitativní analýze, ale pro zajištění vyšší objektivnosti, přehlednosti a přesnosti jsem se rozhodla provést zároveň i kvantifikaci údajů, a to zjišťováním počtu výskytu četností daného jevu. Kvalitativní metodu jsem zvolila proto, abych vystihla hloubku zkoumaného fenoménu a přispěla tak k jeho objasnění. Kvantitativní metoda (zjišťování četností) je zvolena pouze jako doplněk kvalitativního výzkumu.

9.2 Zpracování dat

V první řadě jsem provedla tak zvanou systematizaci dat. Jedná se o seskupení a třídění dat do tematických okruhů otázek. Seřadila jsem tedy otázky a jednotlivé odpovědi jsem přepisovala a přiřazovala ke sledovaným tématům. Odpovědi z dotazníků jsem téměř vůbec neupravovala, pouze jsem opravila některé gramatické chyby. Vyřadila jsem některé odpovědi, které byly nejasné nebo s daným tématem vůbec nesouvisely. Záměrně jsem neprovedla redukci v tom smyslu, abych vyřadila opakující se odpovědi, a to vzhledem k další použité metodě, kterou je kvantifikace dat. Při dalším zpracování jsem v rámci každého tématu

zobecňovala nalezené významy a vytvářela z nich kategorie, případně subkategorie (Miovský, 2006). Pro zajištění větší přesnosti jsem kvantifikovala četnost kategorií. Znamená to, že jsem sledovala, kolikrát se daný jev v rámci tématu v odpovědích nacházel.

Použila jsem kombinaci kvalitativní a kvantitativní výzkumné metody. Zjištěné četnosti jsem uvedla vždy za každou sledovanou kategorii do závorky (na což vždy upozorňuji níže v textu).

Zpracováno je 10 položek z každého dotazníku. Přepsané odpovědi k jednotlivým otázkám jsou v příloze mé diplomové práce.

V závěrečné fázi výzkumu jsem interpretovala zpracovaná data, vyvodila jsem závěry a vytvořila návrhy změn na řešení dané problematiky.

9.2.1 Stanovení kategorií a subkategorií z otázky č. 1

Zpracovávané téma: Přínosy zákona o sociálních službách pro poskytovatele služeb AD

Kategorie (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): pravidla (9), struktura (5), kvalita (3), jednota (3), ucelenost(3), transparentnost (2), ochrana (2), profesionalizace (1).

Interpretace kategorií

Zákon o sociálních službách má pro poskytovatele největší význam z hlediska stanovení jasných pravidel pro provozování služby. Tato konkrétní pravidla jsou jednak platná obecně pro všechny poskytovatele sociálních služeb, jednak jsou některá specifikovaná pro shodné typy služeb a poskytovatelé se tak mají o co opřít. Zákon vymezuje strukturu jednotlivých služeb tím, že definuje službu, popisuje rozsah základních činností, druh a rozsah pomoci..., a tím umožňuje lepší fungování AD. Ve spojitosti s přesně nastavenými pravidly, vymezenou strukturou služby a standardy kvality dochází k vítanému posunu v poskytování služby, a to ke sjednocování přístupů a postupů ze strany pracovníků AD především ve vztahu k uživatelům. Poskytovatelé již nemusí tak často řešit případy uživatelů, kteří přicházejí z jiného AD, kde byly zcela rozdílné podmínky poskytování služby či přístupy pracovníků. Ucelenost informací je další kategorií, která přináší pracovníkům AD užitek. Jedná se o to, že velká část informací o AD je v zákoně i ve vyhlášce shrnuta na jednom místě. Také jde o to, že metodika ke standardům kvality, kterou si každé zařízení

muselo vypracovat, nyní poskytovatelům usnadňuje práci. Představuje totiž ucelený systém informací o dané službě, což je výhodou zejména v případě nástupu nového pracovníka nebo stážisty. Velký přínos zákona vidí poskytovatelé také v tom, že usiluje o zvyšování kvality poskytovaných služeb v azylových domech tím, že klade značné nároky na všechny oblasti poskytované služby.

Tím, že je služba přesně vymezená, stanoví přesné podmínky a kritéria, stává se čitelnější, průhlednější, ale i bezpečnější jak pro poskytovatele, tak i pro uživatele služby AD.

9.2.2 Stanovení kategorií a subkategorií z otázky č. 2

Zpracovávané téma: Problémy poskytovatelů služeb AD se zákonem o sociálních službách

Kategorie (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): výklad (8), financování (7), odbornost (7), byrokracie (6), provázanost s praxí (4), standardy (6), poskytovatelé (3), vymezení (3), inspekce (3), aktivizace (2), sociálně právní ochrana (1), připomínkování (1).

Kategorii „odbornost“ člením na tyto subkategorie: požadavky (4), degradace vzdělání (3).

Kategorii „standardy“ člením na tyto subkategorie: oblast ochrany práv uživatelů (3), obecnost (2), svázanost (1).

Interpretace kategorií

Nejvíce tíží poskytovatele služeb AD nejednotný výklad zákona, kdy se objevují v praxi mnohdy zcela odlišné představy o poskytování služby a rozdílné požadavky ze strany institucí MPSV, krajských úřadů či obcí. Projevuje se to také rozdílným přístupem jednotlivých krajských úřadů v otázce posuzování odbornosti – zda jednotliví pracovníci splňují svým dosaženým vzděláním odbornost podle zákona či nikoliv. Druhou problematickou kategorií je pro poskytovatele oblast financování služby. Podle nich zákon dostatečně neřeší finanční zajištění služby, přitom náklady v rámci poskytování služby rostou vzhledem k vyšším požadavkům zákona. Zvýšily se nároky na odbornost pracovníků, kdy je v zákoně stanovena povinnost absolvovat akreditovaný vzdělávací kurz pro pracovníky v sociálních službách (výjimkou jsou ti, kteří splňují předepsané vzdělání v příslušných oborech). Požadavky na odbornost pracovníků tak, jak jsou definované v zákoně, se zdají mnohým poskytovatelům přehnané, finančně nákladné a nezohledňující praxi. Někteří jsou přesvědčeni, že

se jedná o určitou degradaci vzdělání v jiných oborech, byť příbuzných sociální práci, které nejsou definovány v zákoně, ať už středoškolského nebo vysokoškolského typu. Mnozí poskytovatelé si také stěžují na nadměrnou byrokratickou zátěž, která vyplynula ze zákona a ze standardů. Přehnaná administrativa je zatěžuje a v souvislosti s nedostatkem personálu je často na úkor přímé sociální práce s klienty. Někteří poskytovatelé vidí odtrženost teorie představované zákonem a standardy od praxe, vnímají určité rozpory mezi teorií a praxí. Ta se projevuje nejvíce v oblasti ochrany práv uživatelů, kdy je pro poskytovatele někdy příliš obtížné ne-li nemožné sladit oblast práv uživatelů s režimem AD. Poskytovatelé mají problémy s tím, že každé pravidlo, týkající se režimu, musí dobře zdůvodnit a vysvětlit, aby obstálo před případnou inspekcí. Některým poskytovatelům se nelíbí přílišná obecnost standardů, chtěli by je více specifikovat na daný typ služby, především pro cílovou skupinu matek s dětmi. Co se týká kategorie, kterou jsem nazvala „poskytovatelé“, tam se jedná především o to, že někteří pracovníci v důsledku platnosti zákona a především standardů vnímají značné omezení svých práv, pravomocí a kompetencí vůči uživatelům. Dalším problémem je nedostatečné vymezení služby AD (typologie služby) včetně základních činností v zákoně. Podle některých je nutné AD pro matky s dětmi vymežit zvlášť, neboť v rámci sociální práce se s matkami provádí mnohem více specifických činností než je tomu u mužů a organizace jsou tak nuceny zbytečně si registrovat další služby nebo neregistrovat, ale spokojit se s tím, že budou sloužit spíše jen jako ubytovny. S tím souvisí i kritika, že v rámci připomínkování zákona bylo bráno na zřetel jen málo připomínek ze strany organizací. Inspekce je dalším ožehavým tématem poskytovatelů. Upozorňují na neobjektivnost inspekčních komisí při posuzování dané služby a na to, že často nevychází z reálné situace nebo ze znalosti problematiky dané služby. Stěžují si na nejednotnost postupů inspekčních komisí, na rozdílný přístup inspektorů i školitelů k jednotlivým standardům. Problémem pro poskytovatele je také skutečnost, že v zákoně v rámci definování služby AD a vymezení základních činností chybí ustanovení o aktivizaci uživatele, což neopravňuje k provozování resocializačních činností nebo sociální terapie v AD. Problémy u poskytovatelů služeb pro matky s dětmi mohou nastat v případě, že toto zařízení má pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí (to má řada z nich), podle kterého je nutné chránit zájmy dětí a oznamovat ohrožení dítěte, přičemž v rámci standardů je nutné dodržovat osobní práva uživatelek, a tím mnohdy dochází ke střetům. Pracovníci AD jsou omezeni ve svých kompetencích, například co se týká kontrolování matky, mají obavy z možného po-

rušení práv matky, ale nejsou si jisti, zda je dítě úplně v pořádku. V neposlední řadě poskytovatelé uvádějí, že některé zákonem stanovené skutečnosti jsou v rozporu se standardy.

9.2.3 Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 3

Zpracovávané téma: Přínosy zákona o sociálních službách pro uživatele AD

Kategorie (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): práva (7), kvalita (4), informovanost (4), pravidla (4), motivace (4), profesionalita (2), vymezení (2), naplnění základních lidských potřeb (2), standardy (1).

Interpretace kategorií

Poskytovatelé vidí největší užitek zákona o sociálních službách pro své uživatele v tom, že jim zaručuje větší ochranu především v oblasti práv. Oproti dřívějšímu rozšiřuje oblast práv uživatelů a dbá na jejich dodržování. Dále je pro uživatele prospěšný v tom, že zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb a zaručuje jim dobrou informovanost o všem, co s poskytováním služby souvisí. Podle poskytovatelů je pro uživatele přínosné, že se více pracuje s jejich motivací. Stávají se proto více aktivními při řešení vlastní situace, než tomu bylo dříve. Tomu všemu napomáhají standardy kvality zaváděné do praxe AD. Význam pro uživatele mají pevně stanovená pravidla, a také vymezení podmínek poskytování a rozsahu služby, což situaci pro uživatele zpřehledňuje a může se tak cítit bezpečněji. Užitečné pro uživatele podle poskytovatelů je také to, že se zvyšuje profesionalita sociální práce, a to díky vysokým požadavkům zákona na odbornost pracovníků. Podle některých je zákon pro uživatele důležitý proto, že jim prostřednictvím zajištění přístřeší, stravy, hygieny a poradenství naplňuje základní životní potřeby.

9.2.4 Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 4

Zpracovávané téma: Problémy uživatelů se zákonem o sociálních službách očima poskytovatelů služeb AD

Kategorie (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): zahlcenost (3), individuální plánování (2), zdravotní způsobilost (2), standardy (1), dokumentování (1), časový prostor pro přímou práci s uživateli (1).

Interpretace kategorií

Podle poskytovatelů je největším problémem pro uživatele AD z hlediska zákona o sociálních službách a standardů jakási zahlcenost informacemi. Jedná se o to, že těch informací je obrovské množství, které uživatelé ani nejsou schopni vstřebat. Během svého pobytu v AD jsou opakovaně informováni především o svých právech, o možnostech a postupech stížností a o nouzových a krizových situacích v zařízení. Podle některých poskytovatelů se na to inspekční komise uživatelů dotazuje, což může být problém, protože pro mnohé uživatele je náročné si vše zapamatovat. Podle některých poskytovatelů to zase uživatele moc nezajímá. Poskytovatelé pozorují, že některým uživatelům vadí individuální plánování, ve kterém nevidí smysl, obtěžuje je to, považují ho za pouhou formalitu a angažují se v něm jenom proto, že musí. Jako problém pro uživatele vnímají poskytovatelé to, že žadatel o službu musí dokládat potvrzení registrujícího lékaře o zdravotní způsobilosti, přitom mnohé osoby bez domova nejsou registrováni u žádného lékaře. V souvislosti s tím někteří upozorňují na to, že registrující lékař není nikde v naší legislativě zmíněn. Některým uživatelům vadí nadměrné dokumentování jejich situace, mohou mít obavy se pracovníkovi svěřit například v záležitostech osobnějšiho rázu. V souvislosti s většími požadavky na administrativu a dokumentaci, vyplývající ze zákona a standardů, uvádějí někteří poskytovatelé, že mají méně času na samotné klienty, kterým se to nelíbí. Jak bylo uvedeno v předchozí interpretaci, jsou standardy pro uživatele velmi přínosné, především v oblasti jejich práv. Avšak v situaci nejednotného výkladu určitého standardu, může být uživatel zmatený a nejistý. Jde především o situace střetu osobních práv klientů a pravidel nastavených v domovním řádu v rámci režimu daného zařízení.

9.2.5 Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 5

Zpracovávané téma: Zdůvodnění problémů u poskytovatelů vzhledem k zavádění jednotlivých standardů kvality do praxe AD

Kategorie: (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): nedostatek financí (12), rozpor v oblasti ochrany práv uživatelů (8), složitost smlouvy (7), absence návazných služeb (5), nedostatek personálu (3), absence modelu (2), nejednotnost (2), značná administrativa (2), chroničtí stěžovatelé (1).

Interpretace kategorií

Standard č. 2. Ochrana práv osob: největší problémy poskytovatelům AD činí skutečnost, že se v mnoha situacích dostávají do střetu mezi osobními právy uživatelů a režimem daného zařízení, který se odráží v domovním řádu. Tento řád je souborem nastavených pravidel, povinností a omezení pro uživatele. V souvislosti se zaváděním standardů kvality mnoho AD domovní řád upravilo ve smyslu redukce omezení a povinností uživatelů, přesto mají poskytovatelé obavy, že zasahují do oblasti práv uživatelů. Někteří poskytovatelé si myslí, že se v současnosti příliš zdůrazňují práva uživatelů, která jsou rozsáhlá, ale už se nikde nehovoří o jejich povinnostech.

Standard č. 4. Smlouva o poskytování sociální služby: podle respondentů jsou na sestavení smlouvy poskytovatele s uživatelem příliš přísná kritéria, takže je smlouva značně složitá, rozsáhlá a zahrnuje obrovské množství informací, které žadatel o službu mnohdy není schopný v krátké době vstřebat. Problém je v tom, že smlouva má být podepsána nejpozději v den nástupu uživatele do zařízení. Není dán prostor pro to, aby uživatel podepsal smlouvu až po několikadenním pobytu, v rámci kterého by vstřebal potřebné množství informací a ujasnil si, jestli mu daná služba vyhovuje. Někteří žadatelé mají možnost si vše promyslet předem a smlouvu podepsat třeba až při třetí návštěvě zařízení, avšak u žen v akutní krizi, když odejdou od partnera a nemají se kam s dětmi uchýlit, se nezdá správné trvat na podepsání rozsáhlé smlouvy okamžitě při nástupu, kdy je žena pod největším tlakem.

Standard č. 5. Individuální plánování průběhu sociální služby: největší problémy při zavádění tohoto standardu do praxe způsobuje respondentům nedostatek pracovníků vzhledem k počtu klientů, někteří hovoří o přetížení klíčových pracovníků. Zmiňují také problémy se sjednocením individuálních plánů tak, aby měly jednotnou formu. Chybí model individuálního plánu, takže pracovníci nevědí, jak má správně vypadat. S největší pravděpodobností se jim nedaří klienty správně motivovat, protože řadu z nich individuální plánování nezaujalo, obtěžuje je nebo ho vnímají jako určitou formalitu, jako nutné zlo.

Standard č. 6. Dokumentace o poskytování sociální služby. Při uplatňování tohoto standardu mají poskytovatelé největší problémy s obrovským nárůstem administrativy. Navíc v této oblasti panuje značná nejednotnost, opět jim chybí nějaký model nebo vzor správně vedené dokumentace.

Standard č. 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Poskytovatelé mají problémy s tzv. chronickými stěžovateli, kteří si neustále na něco stěžují, a zdá se, že svých práv zneužívají. Někteří pracovníci mají pocit, že jim zabere spoustu času řešení a dokumentování malicherností na úkor potřebnější práce s klienty. V některých zařízeních mají problémy s vytvořením bezpečné atmosféry pro uživatele tak, aby si mohli otevřeně a bez obav stěžovat.

Standard č. 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje. Poskytovatelé nemají problémy s odkazováním na služby či zprostředkováním návazných služeb v době pobytu uživatelů v AD. Naproti tomu často tyto problémy nastávají, když uživatel opouští zařízení nebo v případě, kdy nesplňuje kritéria pro danou cílovou skupinu a poskytovatel mu pomáhá hledat jinou vhodnou službu. Respondenti uvádějí, že chybí zařízení například pro seniory bez domova či závislé osoby. Domovy důchodců často osoby bez domova nechtějí přijímat, protože mají nízký příjem a domovy se zvláštním režimem mají nejasně vymezenou cílovou skupinu. Respondenti dále poukazují na nedostatek sociálních bytů.

Standard č. 9. Personální a organizační zajištění sociální služby. Problémy související se zaváděním tohoto standardu spočívají v tom, že organizace mají nedostatek finančních prostředků na mzdy potřebného množství pracovníků. Podle mnoha respondentů takto nízké mzdy zcela neodpovídají vysokým požadavkům například na odbornost pracovníků, nezohledňuje se praxe pracovníků a mzdy nejsou pro zaměstnance žádnou motivací. Objevil se také názor, že problémy s naplňováním tohoto standardu jsou i v tom, že neprobíhá ve všech organizacích hodnocení zaměstnanců.

Standard č. 10. Profesionální rozvoj zaměstnanců: Podobně jako u předchozího standardu spatřují respondenti největší překážku v nedostatku finančních prostředků. Také pociťují zátěž v případě, když pracovníci absolvují rekvalifikační kurz, z toho důvodu často chybí na pracovišti a nemá je kdo zastoupit.

Standard č. 13. Prostředí a podmínky: respondenti vnímají problémy s nedostatkem financí na různé opravy a úpravy, například když se jedná o bariérové zařízení, a také z důvodu nevyhovujících prostor pro personál.

Standard č. 15. Zvyšování kvality sociální služby: jako důvod problémů při zavádění tohoto standardu do praxe AD uvedla většina respondentů nedostatečné finanční prostřed-

ky. Objevily se také názory, že důvodem je nedostatek personálu, nedodržení kritérií pro cílovou skupinu AD či dlouhodobost jako hlavní rys tohoto standardu, kdy klesá motivace pracovníků, neboť jde o „běh na dlouhou trať.“

9.2.6 Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 6

Zpracovávané téma: Názory poskytovatelů na nastavení maximálních úhrad v AD podle vyhlášky č. 340/2007

Kategorie (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): znevýhodnění matek (6), podhodnocení (4), nadhodnocení (3), nevyváženost (1), generalizace (1), rozpor (1).

Interpretace kategorií

Nejvíce poskytovatelů služeb AD si myslí, že maximální úhrady podle vyhlášky č. 340/2007 jsou nesprávně nastaveny vůči matkám s větším počtem dětí. Placení nájemného je pro ně neúměrně vysoké a často nejsou schopny jej bez problémů platit, i když jsou jim vypláceny sociální dávky. Částka nájemného narůstá měsíčně o 1200,- Kč za každé dítě, v souvislosti s tím hovoří někteří respondenti dokonce o diskriminaci matek. Ceny za nájemné v AD se tak u matky se třemi či čtyřmi dětmi vyšplhají do výše cen tržního nájemného. Další část respondentů se domnívá, že výše maximální úhrady je nadhodnocena, že je příliš vysoká pro osoby, které jsou v obtížné životní situaci, a proto tato sazba má být mnohem nižší než je úhrada v běžných pronájmech. Potom je důležité trvat na placení těchto úhrad a nemusí docházet k nárůstu dluhů v AD. Další názor hovoří o určité nevyváženosti nastavené sazby, která je v tom, že maximální úhrada pro jednotlivce nebo pro matku s jedním dítětem je příliš nízká, zatímco pro matku s více dětmi je zase naopak příliš vysoká. Tyto tři výše popsané kategorie, které dohromady představují největší část názorů poskytovatelů co do kvantity, nejsou spokojeni se stanovenými maximálními úhradami, neboť se jim zdají příliš vysoké a nastavené nesprávným způsobem. Poměrně velké zastoupení má i skupina respondentů, která se domnívá, že výše maximální úhrady je neúměrně nízká vzhledem k tomu, že neustále stoupají náklady na provoz AD, narůstají ceny vodného, stočného, elektřiny, a proto by měli uživatelé platit více. V této otázce se vyskytují dva protichůdné názory. Jeden hovoří o tom, že prostřednictvím sociální dávky by měli uživatelé hradit více. Druhý je toho mínění, že by větší efekt mělo vyplatit finance formou dotací přímo organizacím než je vyplácet uživatelům přes sociální odbor, jak to probíhá

v současnosti. Objevil se také názor, že by se i ve věci výše úhrady v AD mělo postupovat individuálně. Systém nastavených maximálních úhrad vede k určité plošnosti či generalizaci, nezohledňují se individuální situace osob. Jedním z názorů, podle mého velmi podstatného názoru co do svého obsahu, je ten, že toto téma v sobě nese jistý sporný prvek. Na jedné straně nepokryje zřejmě nikdy maximální úhrada, byť zvyšovaná, skutečné náklady služby, na druhou stranu toto její zvyšování znevýhodňuje zejména ty klienty, kteří z rozličných důvodů nevyužívají dávkového systému.

9.2.7 Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 7

Zpracovávané téma: Problémy uživatelů AD se zákonem o pomoci v hmotné nouzi očima poskytovatelů

Kategorie (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): libovůle (7), dostupnost (5), rozhodný příjem (3), orientace (3), trvalé bydliště (3), doklady (2), zpoždění (1), doba vyřízení (1).

Interpretace kategorií

Největší problémy se zákonem o pomoci v hmotné nouzi u svých uživatelů spatřují poskytovatelé v pravomocích úředníků, které tento zákon posiluje. Mají mnohem větší prostor pro vlastní rozhodnutí, jestli příslušnou dávku konkrétnímu jedinci přidělí či nikoliv. Zákon klade důraz na individuální posouzení jednotlivých situací. Jeden úředník může danou situaci vyhodnotit jako zřetele hodnou a nárok na spornou dávku přizná, jiný pro stejnou situaci rozhodne záporně. Uživatelé AD mají velké problémy s tím, že zde většinou nemají trvalé bydliště (mají ho jinde), a proto podle zákona nedosáhnou na doplatek na bydlení. Záleží na posouzení dané situace příslušným úředníkem. Na některých sociálních odborech situaci uživatelů AD uznávají za hodnou zvláštního zřetele, jinde zase ne. Podobně je to i při posuzování nároku na dávky okamžité pomoci. Problémem je samotná dostupnost dávek. Z pohledu poskytovatelů jsou dávky hmotné nouze celkově hůře dosažitelné, než tomu bylo dříve, zejména pak v případech, kdy jsou uživatelé bez zaměstnání, mají navíc často nějaké zdravotní omezení a z určitého důvodu nejsou v evidenci úřadu práce. Dalším velkým problémem pro uživatele, zejména pak uživatelky AD, je skutečnost, že nárok na dávky se posuzuje na základě rozhodného příjmu, kterým jsou předchozí 3 měsíce (od podání žádosti), nebere se v potaz aktuální finanční situace klienta. V praxi to znamená, že matka samoživitelka, která odejde od partnera, 3 měsíce nedosáhne na dávky, ocitá se ve

finanční tísní, není schopná mnohdy ani hradit nájem a služby v AD. Podobná situace nastává u matek, kterým končí rodičovský příspěvek. Pokud nemají hned zaměstnání, tři měsíce nedosáhnou na dávky a nemají zajištěný příjem. Pro uživatele AD je zákon příliš složitý, orientují se v něm jen obtížně nebo vůbec. Nové uživatele odkazují pracovníci AD na sociální odbor, kde jim vysvětlí, o které dávky si mohou zažádat. V praxi to pak většinou vypadá tak, že dostanou hromadu požadavků, které musí doložit, a tiskopisů, které si přinesou do AD, a protože si s nimi neví rady, pomáhají jim to sociální pracovníci vyplnit. Problémy jsou s přístupem úředníků, kteří na ně většinou nemají čas, nevysvětlí jim důkladně, co, jak a proč mají vyplnit. Z pohledu pracovníků AD se jedná ještě o větší množství dokladovaných tiskopisů a potvrzení než tomu bylo dříve. Registrovány jsou také problémy se zpožděním výplaty dávek a s dobou vyřízení dávky, kdy uživatelka v akutní finanční tísní musí čekat měsíc než je jí dávka mimořádné okamžité pomoci vyplacena. Než k tomu dojde, jsou pracovníci AD nuceni uživatelku zabezpečit.

9.2.8 Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 8

Zpracovávané téma: Problémy uživatelů AD související s vládními reformami očima poskytovatelů

Kategorie (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): finanční nouze (8), poplatky ve zdravotnictví (6), nájemné (5), zadluženost (3), informovanost (2), úřad práce (2), rodičovský příspěvek (2)

Interpretace kategorií

Celkově se podle poskytovatelů dopady reforem a inflace citelně promítly do zhoršení finanční a sociální situace uživatelů AD. Vlivem zavedených reforem a zdražování dochází k ještě většímu úbytku finančních prostředků, prohlubuje se chudoba uživatelů, a tím se jim zároveň snižují možnosti vymanit se z obtížné životní situace, někdy je to pro ně takřka nemožné. Především ve vztahu k dražším nájmům, dražší elektřině, vodnému a stočnému, si ve většině případů nemohou dovolit se osamostatnit. Bydlení se pro ně stává čím dál více nedosažitelné. Problémy jsou často u matek samoživitelek. Pokud odejdou od partnera, dostávají se do finanční tísně. Dalším velkým problémem jsou poplatky ve zdravotnictví. Tento problém je vnímán především u matek s více dětmi, ale i u ostatních uživatelů. Někteří uživatelé neřeší kvůli poplatkům své zdravotní problémy. V důsledku zhoršené finanční situace se podle poskytovatelů uživatelé stále více zadlužují, mnohdy i pochybnými

půjčkami na vysoký úrok. Situaci uživatelů komplikuje i to, že se dost dobře neorientují, ať už z důvodu jejich zhoršené sociální situace nebo sníženého intelektu, v reformách, které přivodily rozsáhlé změny. Nepříznivým shledávají poskytovatelé i přístup pracovníků úřadu práce, kteří nejsou schopni zajistit práci ani znevýhodněným uživatelům, ale při prvním nedodržení termínu schůzky je vyřadí. Uživatelkám, které se samy starají o své malé děti, a proto si nemohou přivydělat práci, způsobuje problémy snížení rodičovského příspěvku.

9.2.9 Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 9

Zpracovávané téma: Problémy z hlediska efektivního fungování AD

Kategorie (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): financování (22), sociální bydlení (5), návazné služby (3), personální zajištění (3), integrační proces (3), administrativa (2), AD pro specifické cílové skupiny (1), spolupráce (1), inspekce (1), legislativa (1), prostory (1), indikátory kvality (1).

Interpretace kategorií

Pro naprostou většinu poskytovatelů je největším problémem z hlediska efektivního fungování AD oblast financování služby. Současný systém financování prostřednictvím především státních dotací, je podle nich nestabilní, nedostatečný, nekoncepční a do budoucna neudržitelný. Poskytovatelům se nelíbí, že se na jedné straně zvyšují nároky na kvalitu nejen poskytovaných služeb, ale i prostor a ostatních oblastí, zvýšené nároky jsou rovněž na odbornost pracovníků, což představuje pro organizace další výdaje, ale na druhé straně jsou finanční prostředky poskytované státem spíše kráceny. Vystačí tak většinou pouze na nejnужnější provoz, finance nezbyvají na vybavení či opravy, také na mzdách pracovníků se musí šetřit. Právě v oblasti mezd pracovníků AD je situace velmi nepříznivá. To je také jeden z důvodů, proč se v řadě těchto zařízení nedaří udržet pohromadě kvalitní odborný tým pracovníků. Požadavky na pracovníky totiž zdaleka neodpovídají jejím platům. Právě souvislost s nízkými platy považují respondenti za jeden z hlavních důvodů problémů s personálním zajištěním služby. Nastavení systému dotací je podle poskytovatelů nesprávné i v tom, že jsou dotace vypláceny se zpožděním, nikoliv na začátku roku a mnohé organizace jsou tak i několik měsíců bez financí. Tento systém financování je podle poskytovatelů nejistý, neboť dotační řízení je vždy na jeden rok, co bude potom, se neví.

Dalším velkým problémem je podle poskytovatelů absence návazných služeb, především pak absence následného sociálního bydlení pro uživatele AD, pro které se samostatné bydlení stává čím dál více nedosažitelné. Alarmující je situace u matek samoživitelek, které se pak i s dětmi musí stěhovat z jednoho azylového domu do druhého. Většina z nich si totiž nemůže dovolit hradit neúměrně vysoké pronájmy a sociálních bytů je v naší zemi nedostatek. Respondenti dále uvedli, že pro efektivnější fungování AD je potřebná větší zaměřenost na integrační a resocializační proces u uživatelů, jehož naplňování by mělo být hlavním posláním AD. Tato zaměřenost by se měla promítnout i v legislativě. Někteří respondenti kritizují přebujelou administrativu, která narostla především ve spojitosti se standardy kvality. Z dalších problémů, které poskytovatelé uvedli, jsou to: chybějící AD pro specifické skupiny, kterými míní například duševně nemocné nebo závislé osoby, nedostatečná spolupráce a propojenost mezi azylovými domy, která zatím funguje většinou jen u charitních AD, problém s inspekcemi, nedostačující legislativou, obtížně se nacházejícími prostory vhodnými pro provozování AD a také s nesprávně nastavenými indikátory kvality, kdy je jedním z hlavních měřítek kvality AD obloženost zařízení.

9.2.10 Stanovení kategorií a subkategorií u otázky č. 10

Zpracovávané téma: Návrhy změn v sociální politice

Kategorie (v závorce je vždy četnost kategorie, tzn. počet výskytu v rámci všech odpovědí k danému tématu): způsob financování (11), koncepce (7), sociální bydlení (5), návazné služby (3), typologie služby (2), spolupráce (2), provázanost (1), výklad zákona (1), počet AD (1), chráněné zaměstnávání (1), specifikace standardů (1).

Považuji za vhodné kategorii „způsob financování“ dále specifikovat na tyto **subkategorie**: způsob nastavení přidělování dotací, diferencované, víceleté, navýšení dotací, méně byrokratické, evropské sociální fondy, mzdy pracovníků.

Kategorii „koncepce“ člením dále na tyto **subkategorie**: aktivizace uživatele, pravomoci poskytovatelů, povinnosti uživatelů, ustanovení o dluzích uživatelů, koncepce zaměřená na prevenci bezdomovství.

Interpretace kategorií

U respondentů převládají návrhy na změnu způsobu financování AD. Podle nich by měl být nastavený takový systém a takovým způsobem, aby se každoročně téměř celé 1. čtvrtle-

tí neocitaly bez finančních prostředků. Vzhledem k novým požadavkům vyplývajícím ze zákona, by měly být dotace navyšovány, nikoliv kráceny. Přijatelným řešením by mohlo být víceleté financování, které by jim zaručilo určitou jistotu do budoucna. Dalším z návrhů je diferencované financování, které by se odvíjelo od plnění standardů. Například ta zařízení, která úspěšně projdou inspekcí kvality, by měla státem garantováno dostatečné financování své služby. Návrhy jsou také na rozšíření žádostí na evropské sociální fondy (ESF), které představují další významnou možnost finančního pokrytí služby. V souvislosti s tím někteří hovoří o byrokratických bariérách týkajících se dotací obecně, ale především pak dotací přidělovaných z ESF, které způsobují špatnou průchodnost projektů, a které by proto bylo třeba odbourat. Podle respondentů by mělo více finančních prostředků jít na mzdy zaměstnanců AD.

Druhá nejvýznamnější část návrhů respondentů se týkala změn v koncepci služby AD, která by měla být více orientovaná na změnu sociální situace uživatelů. Podle současné koncepce se začíná upouštět v praxi AD od zaměřenosti na resocializaci, reintegraci či sociální terapii uživatelů, neboť tyto činnosti nemají oporu v nynější legislativě. Poskytovatelé upozorňují na to, že v zákoně o sociálních službách v rámci definování základních činností AD chybí ustanovení o aktivizaci uživatelů. V rámci této koncepce by měly být v určitých aspektech práce s uživateli zvýšeny pravomoci poskytovatelů a zároveň nastaveny povinnosti uživatelům, případně doplnit nějaké ustanovení týkající se dluhů uživatelů vůči zařízení včetně stanovení sankcí. Vyskytl se také názor, že je třeba nově koncipovat sociální služby pro lidi bez domova, neboť současné sociální služby reagují na následky bezdomovství tím, že zajišťují těmto lidem přístřeší, stravu, hygienu..., ale nereagují na příčiny, jako jsou nemoc, závislost, zadluženost apod.

Množství návrhů se týkalo bytové politiky v našem státě. Respondenti poukazují na to, že je u nás velký nedostatek sociálních či startovacích bytů pro sociálně slabé občany, jak jednotlivce, tak i rodiny. Problémem je, že uživatelé, kteří se v AD určitým způsobem „odrazí ode dna“, poté nemají kam jít. Chybí právě takové formy samostatného bydlení, například malometrážní byty, které by byli schopni tyto občany platit. Podle některých respondentů je nutné tento nepříznivý stav upravit zákonem, který by obce donutil k budování moderního sociálního bydlení. Objevil se také návrh, aby došlo na jedné straně k redukci AD a na druhé straně k rozšíření počtu jednoduchých startovacích bytů a terénních služeb. Podle tohoto názoru by fungoval vždy jeden azylový dům v kraji pro akutní a krizové případy, jinak by

měla každá obec dostatečné množství startovacích bytů pro své sociálně potřebné občany a terénní službu, jejíž pracovníci by v případě potřeby vyjížděli do problematických rodin.

Podle respondentů jsou nedostačující také návazné služby pro uživatele AD. Měla by se více vytvářet taková specifická zařízení, jako jsou domovy pro seniory, zařízení pro závislé osoby či zdravotně postižené, která by byla více otevřená a přístupná i pro cílovou skupinu osob bez domova. Tuto problematiku by mělo řešit příslušné ministerstvo.

Někteří respondenti poukazují na potřebu větší spolupráce s úřady a institucemi. Přivítali by větší vstřícnost a spolupráci především ze strany ministerstva, kdy například v rámci připomínkového řízení k zákonu o sociálních službách bylo zapracováno jen malé množství těchto připomínek ze strany poskytovatelů služeb AD.

V rámci typologie služby AD by se měly v zákoně o sociálních službách zvláště vyčlenit azylové domy pro matky s dětmi a jejich činnosti, protože tato cílová skupina vykazuje jistá specifika oproti samotným mužům. Objevil se rovněž názor na potřebu specifikace standardů pro AD pro matky s dětmi, která by vymezila, za jakých podmínek může služba projít inspekci kvality.

Další názory se týkaly návrhů na jednoznačný výklad zákona o sociálních službách včetně sjednocených požadavků ze stran různých institucí, navýšení počtu AD, větší vzájemnou provázanost AD a zajímavý byl také návrh na chráněné zaměstnávání, které by zákonem upravovalo zaměstnávání osob sociálně postižených.

9.3 Vyhodnocení kombinovaného výzkumu

V této části své práce chci vyvodit a interpretovat příslušné závěry ze zjištění, která jsem získala pomocí kombinace kvalitativního a kvantitativního výzkumu, tedy aplikace metody obsahové analýzy a četností. Pro vyvození závěrů výzkumu orientovaného na problematiku AD z pohledu poskytovatelů služeb AD využiji nejen interpretaci kategorií, ale také pojmenování vztahů mezi jednotlivými kategoriemi, které se prolínají různými tematickými okruhy.

9.3.1 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách je velmi významný jak pro poskytovatele sociálních služeb AD, tak i pro jejich uživatele, neboť jasně vymezuje danou službu, stanoví její strukturu, pravidla jejího poskytování, sjednocuje postupy, představuje ucelený systém informací, klade vysoké nároky na odbornost pracovníků. Tím vším umožňuje lepší fungování azylových domů a garantuje kvalitu, profesionalitu, bezpečnost a transparentnost služby. Pro uživatele AD má navíc velký přínos v tom, že jim poskytuje důslednou ochranu v oblasti práv, rozšiřuje jejich informovanost o poskytované službě a více uživatele vede k vlastní aktivitě při sjednávání a využívání dané služby.

Tento zákon má zatím i řadu nedostatků a ožehavých témat, které vnímají a živě diskutují poskytovatelé služeb AD. Jedná se o ty kategorie, které se prolínají množstvím různých tematických okruhů, jež jsou předmětem mého výzkumu. Vyčlenila jsem tyto kategorie s největším počtem četností (uvedených v závorkách) napříč celému výzkumu: financování (4), administrativa (4), sociální bydlení (4), koncipování (4), absence návazných služeb (3), aktivizace (3), rozpor v oblasti ochrany práv (3). Lze je považovat za nejožehavější témata současné problematiky AD.

Střet v oblasti ochrany práv uživatelů s režimem AD

Tento rozpor, o kterém jsem se již zmínila v teoretické části své práce jako o možném riziku, se projevil v praxi AD jako zvlášť závažný problém, který úzce souvisí i s dalším problémem, a tím je aktivizace uživatele. Režim zařízení představovaný domovním řádem, který obsahuje řadu povinností, podmínek a omezení pro uživatele, hraje hlavní roli v resocializačním a reintegračním procesu, který by měl být hlavním smyslem sociální práce s uživateli AD. V současné době se však začíná upouštět v praxi AD od zaměřenosti na resocializaci, reintegraci či sociální terapii uživatelů, neboť tyto činnosti nemají oporu v nynějším zákoně. Tady vnímám určitou propojenost mezi vymezenými kategoriemi – „rozpor v oblasti ochrany práv“, „aktivizace“, typologie služby“ a „koncipování služby“. V zákoně o sociálních službách v rámci definování základních činností AD chybí ustanovení o aktivizaci uživatelů, po kterém volají poskytovatelé služeb AD v rámci nové koncepce služeb AD. Z určitého úhlu pohledu, pomineme-li potřebu resocializace uživatelů, může právě tento režim svými omezeními pro uživatele způsobovat porušování některých jejich práv. Z obav před inspekčními komisemi mnozí poskytovatelé služeb AD zmírňují

podmínky domovního řádu pro uživatele, avšak stále pocítují nejistotu, jestli se nedopouštějí nějakých porušení. V této záležitosti celkově převládá nejednotnost názorů, mezi poskytovateli panuje nervozita a zmatek, což se může negativně odrazit v sociální práci s uživateli. A právě nejednotnost je dalším z výrazně vnímaných problémů tohoto zákona. Jedná se o nejednoznačný výklad zákona a rozdílnost přístupů a požadavků různých institucí, od MPSV, přes krajské úřady až po obecní úřady. Poskytovatelům AD chybí v některých oblastech zákona určitý model, podle kterého by jednotně postupovali.

Administrativa

Poskytovatelé vnímají jako problematický jev nárůst administrativy v souvislosti se zákonem o sociálních službách a se standardy. Označují ji v souvislosti s poskytováním služby AD za nadměrnou či přebujelou. Nadbytečné dokumentování všeho jim brání věnovat více času přímé práci s uživateli.

Financování služeb AD

Jako nejvíce problematické téma v rámci celého výzkumu se ukázalo financování služeb AD. Poskytovatelé služeb AD volají především po změně způsobu financování a po vyšším finančním zajištění služeb. Lze zaznamenat vztah mezi kategorií financování a dalšími kategoriemi, kterými jsou: „standardy“, „odbornost“ a „personální zajištění služby“. Příčinou problémů při zavádění mnoha standardů do praxe AD jsou podle poskytovatelů právě nedostatečné finanční zdroje. Ty jsou také příčinou toho, že se nedaří úspěšně naplňovat literu zákona ve smyslu zajištění odbornosti všech pracovníků v sociálních službách a souvisí to rovněž s problémy v oblasti personálního zajištění služby, neboť není dostatek financí na adekvátní mzdy odpovídajícího počtu kvalitních pracovníků.

9.3.2 Zákon o pomoci v hmotné nouzi

Lze vyvodit, že pro uživatele AD je problémem celkově horší dostupnost těchto dávek. Jednou z hlavních překážek je vázanost dávek, především příspěvku na živobytí a doplatku na bydlení, na trvalé bydliště. Uživatelé AD často nejsou hlášeni k trvalému pobytu nebo trvalé bydliště mají, ale jinde, než v současné době pobývají. Přímo v AD se uživatel nemůže přihlásit k trvalému pobytu. Uživatelé AD rovněž nesplňují podmínku, že jsou vlastníkem nebo nájemcem bytu, ve kterém bydlí. Dalším problémem v dostupnosti těchto dávek pro mnohé uživatele AD je podmínka nároku na dávku příspěvek na bydlení ze systé-

mu SSP a nutnost registrace na úřadu práce. Podle tohoto zákona je otázka posuzování nároku na jednotlivé dávky do značné míry postavena na individuálním posouzení příslušnými úředníky, což je na jednu stranu užitečné, na druhou stranu se však někteří klienti mohou cítit poškozeni.

9.3.3 Vládní reformy

Reformy v oblasti ekonomické, zdravotní a sociální se promítly do života uživatelů služeb AD tak, že ještě více zhoršily jejich finanční situaci a ztížily jejich možnosti dosáhnout samostatného bydlení po ukončení pobytu v AD. Největší problémy mají uživatelé s placením nájemného, které narostlo vlivem zdražení vodného, stočného a elektřiny. Důsledkem je větší zadlužování uživatelů pochybnými půjčkami. Kupodivu se tento negativní jev nepromítl do nárustu dluhů uživatelů na nájemném v AD, zřejmě proto, že poskytovatelé mají ve svých zařízeních nastavený takový systém, který zamezuje nárust těchto dluhů. Velkým problémem byly také poplatky ve zdravotnictví, které se již částečně vyřešily tím, že parlament odhlasoval zrušení poplatků pro děti do 18 let.

9.3.4 Návrhy změn v sociální politice

V oblasti financování služby AD je třeba nastavit systém přidělování státních dotací tak, aby byly vypláceny již v prvním měsíci kalendářního roku. Vzhledem k náročným požadavkům vyplývajícím ze zákona o sociálních službách by dotace neměly být kráceny a více finančních prostředků by mělo jít přímo na mzdy zaměstnanců, které jsou v současnosti značně podhodnoceny. Žádoucí by bylo zavést víceleté financování, které by mohlo být diferencované s ohledem na plnění standardů. MPSV by mělo podporovat organizace v jejich žádostech o financování prostřednictvím ESF, pomáhat jim odbourávat byrokratické bariéry, které způsobují špatnou průchodnost projektů.

Je nutné nově koncipovat služby AD tak, aby byla sociální pomoc více zaměřená na sociální terapii, čili na resocializaci a reintegraci osob bez domova. To předpokládá vložit do zákona ustanovení o aktivizaci uživatele, které by se objevilo také ve vymezení základních činností AD. V praxi se ukázalo, že v zákoně bude potřebné zvlášť vyčlenit AD pro matky s dětmi a specifikovat jejich činnosti. Stále ještě jsou problémy s rozdílnými přístupy a požadavky na poskytování služby AD ze stran různých institucí, proto je třeba upřesnit a sjednotit výklad zákona včetně standardů kvality ve všech jeho částech. Rovněž je třeba

prohloubit vstřícnost a spolupráci MPSV vzhledem k poskytovatelům služeb AD, například více naslouchat jejich připomínkám, které mají ke zmiňovanému zákonu.

Mnohým matkám s více dětmi by ulehčila situaci změna nastavení maximálních úhrad. Nastavení maximálních úhrad pro rodiny s dětmi by se mělo změnit ve vyhlášce tak, aby úhrady za pobyt v AD nebyly přehnaně vysoké pro matky s dětmi, především, aby nevzrůstaly příliš skokově podle počtu dětí, tak jak je tomu nyní. Mnohé matky s více než dvěma dětmi si nemohou dovolit platit tak vysoké úhrady v AD, které jsou už srovnatelné s cenami komerčních nájmu. Nelze ani spoléhat na to, že všechny tyto matky jsou plně zabezpečeny dávkami ze sociálního systému.

MPSV by mělo usilovat o vytvoření sítě návazných služeb pro uživatele AD, neboť ty současné jsou nedostačující. Jedná se o taková specifická zařízení pro seniory, osoby duševně nemocné, zdravotně postižené či závislé, která by byla zároveň i přístupná pro osoby bez domova. Současné domovy důchodců a domovy se zvláštním režimem jsou pro cílovou skupinu osob bez domova většinou nedostupné.

Především je však potřeba, aby stát vyvinul aktivitu v otázce řešení následného bydlení pro uživatele AD. I když se uživatelům zlepší jejich životní situace vlivem pobytu v AD, kde nabudou určité sociální kompetence, po odchodu z AD většinou nemají kam jít. Často se stěhují z jednoho AD do druhého, a to i matky s dětmi. Situace je alarmující. Většina obcí namísto toho, aby budovala sociální či startovací byty, a starala se tak o své sociálně potřebné občany, tyto byty rozprodává a občanům ani rodinám v bytové nouzi pak nemají co nabídnout. Stát by měl na obce vyvíjet tlak, aby je donutil k budování moderního sociálního bydlení.

Co se týče zákona o pomoci v hmotné nouzi, jeho některé části se jeví jako problematické, především v oblasti výkladu. Na některých sociálních odborech například doplatek na bydlení přiznávají téměř všem uživatelům AD, na jiných zase tuto dávku uživatelům nepřiznávají vůbec. Na jednu stranu je dobře, že zákon klade důraz na individuální posouzení jednotlivých situací příslušnými úředníky, ale v zásadních věcech by měl být přístup jednotný. Otevírá se tak totiž příliš široký prostor pro subjektivní hodnocení a celkovým dojmem je pak rozporuplnost, nejednotnost a netransparentnost daného sociálního systému. Jeden úředník může danou situaci vyhodnotit jako hodnou zvláštního zřetele a nárok na spornou dávku přizná, jiný pro stejnou situaci rozhodne záporně. Přínosné by bylo, aby MPSV

upřesnilo a sjednotilo přístupy a podmínky pro vyplácení dávek alespoň ve sporných případech. Aby se zamezilo současné situaci, kdy jednotlivé kraje či obce postupují podle vlastních metodik, ve kterých si podle svého a často i rozdílně vykládají jednotlivá ustanovení zákona. Někteří občané by se těmito postupy mohli cítit diskriminováni. Z důvodu usnadnění už tak nelehké situace uživatelům AD je žádoucí, aby byl zákon doplněn o ustanovení týkající se přímo těchto osob. Je třeba si uvědomit, že v AD pobývá i mnoho matek z důvodu domácího násilí, které se stěhují co nejdále z dosahu násilnického partnera a z logických důvodů nemohou pobývat v místě svého trvalého bydliště. Všichni uživatelé AD by měly mít nárok na dávky hmotné nouze, především příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení, i když nesplňují podmínku, že bydlí v bytě, jehož jsou vlastníkem nebo nájemcem a v obci, ve které jsou hlášeni k trvalému pobytu.

Pokud bychom však problematiku bezdomovství jako závažného celospolečenského jevu chtěli řešit šířeji po legislativní stránce, musela by být v zákoně o pomoci v hmotné nouzi odstraněna vázanost nároku dávek na trvalé bydliště žadatele a zmírněna kritéria pro uznání hmotné nouze, jako například nutnost registrace na úřadu práce. Navrhuji namísto toho nastavit v zákoně taková kritéria, která by mohli splňovat i lidé bez domova, a která by je aktivizovala ke změně životní situace. Stát by se měl skutečně zaměřit na vytvoření takové koncepce sociálního systému, která by předcházela vzniku a rozvoji bezdomovství tím, že bude reagovat zejména na jeho příčiny a motivovat osoby bez domova k životní změně.

ZÁVĚR

Smyslem celého výzkumu bylo především vymezit a poukázat na problémy, se kterými se v současné době potýkají poskytovatelé služeb AD a také na problémy, které se mohou vyskytovat u uživatelů těchto služeb.

Na problematiku AD nahlížím z hlediska platnosti nových sociálních zákonů, a to zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Na tuto problematiku nahlížím také s nadějí, že alespoň některá navrhovaná opatření, která vzešla z výzkumu, se budou realizovat v legislativě a potažmo i v praxi AD.

Také chci zodpovědět na otázku položenou v úvodu mé práce. Řeší stát dostatečně problematiku bezdomovství? Po všech zjištěních, které vyplynuly z výzkumu, se domnívám, že nikoliv. V žádném případě to není něco, co by stálo v popředí zájmu politiků. Systémová opatření nejsou nedostačující. Je nutné, aby stát adekvátně reagoval na fenomén bezdomovství tím, že nastaví systémová opatření zahrnující například preventivní a terénní programy. Jedním ze způsobů řešení se jeví služby AD, které poskytují nejen střednědobé či dlouhodobé ubytování, ale i terénní programy, noclehárny a denní centra pro osoby bez domova.

Další z možností, jak řešit tento problém je nabídka sociálních bytů pro rodiny s dětmi či sociálních ubytoven pro jednotlivce, kde by ceny za nájem byly mnohem nižší, než jsou ceny tržní. To však předpokládá, nejen ze strany obcí či krajů, ale i ze strany státu, mnohem lepší sociální politiku, vstřícnější k sociálně slabým občanům. K tomu je nutné také vyčlenit větší díl finančních prostředků z rozpočtu obce, krajů a státu na sociální politiku a konkrétní sociální služby. Dosavadní praxe je často opačná. Také je skutečností, že většina obcí rozprodala své obecní byty včetně tzv. sociálních a startovacích. Znamená to, že nemají pro své sociálně slabé občany, ať už pro sociálně slabé rodiny, osamocené matky s dětmi nebo pro jednotlivce žádné ubytování.

Uvědomuji si, že řešení této otázky je velmi složité a v první řadě je nutná snaha a vůle samotného člověka, který se stal bezdomovcem, svoji situaci řešit a změnit. Tady je důležitá práce odborníků právě na motivaci bezdomovce, předpokladem je nastavení takového sociálního systému, který by tyto osoby dostatečně motivoval ke změně.

Jsem přesvědčena, že AD je nutno chápat jako významný nástroj systémového řešení fenoménu bezdomovství, a proto si zaslouží více uznání a podpory ze strany státu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BARTÁK, M. *Zdravotní stav populace bezdomovců v ČR a jeho determinanty I. Zdravotní politika a ekonomika – sborník č. 7/2004*. Kostelec nad Černými lesy: IZPE, 2004.
- [2] BECK, U. *Riziková společnost. Na cestě k jiné moderně*. 1. vyd. Praha: Slon, 2004. ISBN 80-86429-32-6.
- [3] ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. (pověřené uspořádáním). *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 1. Vyd. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4.
- [4] HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství-extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.
- [5] CHRÁSKA, M. *Úvod do výzkumu v pedagogice. Základy kvantitativně orientovaného výzkumu*. 1. vyd. Olomouc: ÚP, 2003. ISBN 80-244-0765-5.
- [6] KRAKEŠOVÁ – DOŠKOVÁ, M. *Psychogenese sociálních případů*. Praha: Nová osvěta, 1946.
- [7] KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et al. *Člověk-prostředí-výchova. K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.
- [8] MAŇÁK, J., ŠVEC, V. *Cesty pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2004. ISBN 80-7315-078-6.
- [9] MAŇÁK, J., ŠVEC, Š., ŠVEC, V. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-102-2.
- [10] MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako psychosociální problém*. 2. vydání, Praha: Slon, 1999.
- [11] MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- [12] MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P eds. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

- [13] MICHALÍK, J. a kol. *Metodika vzdělávání poradců uživatelů sociálních služeb*. 1. Vyd. Praha: IER, 2007. ISBN 80-903657-2-8.
- [14] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- [15] ŠPATENKOVÁ, N. a kolektiv. *Krize. Psychologický a sociologický fenomén*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2004. ISBN 80-247-0888-4.
- [16] ŠUPKOVÁ, D. a kolektiv. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2245-0.
- [17] VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. Vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
- [18] VYMĚTAL, J. a kolektiv. *Speciální psychoterapie*. 2. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1315-1.
- [19] VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 2. Vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0253-3.
- [20] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- [21] Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.
- [22] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AD	Azylový dům, azylové domy
SAD	Sdružení azylových domů
Standardy	Standardy kvality sociálních služeb
ESF	Evropské sociální fondy
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1. Vytvoření metodiky ke standardům kvality v AD.....	62
Graf 2. Nastavení maximálních úhrad za pobyt uživatelů v AD.....	63
Graf 3. Problémy poskytovatelů služeb AD se zákonem o sociálních službách.....	64
Graf 4. Problémy s uplatňováním standardů v praxi AD.....	65
Graf 5. Názory poskytovatelů na maximální úhrady pro uživatele služeb AD dle vyhlášky č. 340/2007 Sb.....	67
Graf 6. Problémy uživatelů se zákonem o sociálních službách očima poskytovatelů služeb AD.....	68
Graf 7. Užitečnost zákona o sociálních službách pro poskytovatele služeb AD.....	69
Graf 8. Užitečnost zákona o sociálních službách pro uživatele očima poskytovatelů služeb AD.....	70
Graf 9. Problémy uživatelů se zákonem o pomoci v hmotné nouzi očima poskytovatelů služeb AD.....	71
Graf 10. Problémy s vládními reformami u uživatelů očima poskytovatelů služeb AD....	72
Graf 11. Dostupnost AD v ČR.....	73
Graf 12. Dluhy uživatelů v AD.....	74

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1. Vytvoření metodiky ke standardům kvality v AD.....	62
Tabulka 2. Nastavení maximálních úhrad za pobyt uživatelů v AD.....	63
Tabulka 3. Problémy poskytovatelů služeb AD se zákonem o sociálních službách.....	64
Tabulka 4. Problémy s uplatňováním standardů v praxi AD.....	65
Tabulka 5. Názory poskytovatelů na maximální úhrady pro uživatele služeb AD dle vyhlášky č. 340/2007 Sb.....	67
Tabulka 6. Problémy uživatelů se zákonem o sociálních službách očima poskytovatelů služeb AD.....	68
Tabulka 7. Užitečnost zákona o sociálních službách pro poskytovatele služeb AD.....	69
Tabulka 8. Užitečnost zákona o sociálních službách pro uživatele očima poskytovatelů služeb AD.....	70
Tabulka 9. Problémy uživatelů se zákonem o pomoci v hmotné nouzi očima poskytovatelů služeb AD.....	71
Tabulka 10. Problémy s vládními reformami u uživatelů očima poskytovatelů služeb AD.....	72
Tabulka 11. Dostupnost AD v ČR.....	73
Tabulka 12. Dluhy uživatelů v AD.....	74

SEZNAM OBRÁZKŮ V PŘÍLOZE Č. 4

Obrázek 1. Velikonoce – barvení vajíček

Obrázek 2. Vánoční posezení

Obrázek 3. Pečení

Obrázek 4. Program matek

Obrázek 5. Oslava

Obrázek 6. Sportovní odpoledne

Obrázek 7. Den dětí – matky s dětmi

Obrázek 8. Den dětí – program pro děti

Obrázek 9. Kočičí pohádka – účinkují děti

Obrázek 10. Divadlo pro sponzory

Obrázek 11. Táborák

Obrázek 12. Výlet do ZOO

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P1: Dotazník

PŘÍLOHA P2: Volné odpovědi respondentů z dotazníků

PŘÍLOHA P3: Obsah standardů kvality sociálních služeb

PŘÍLOHA P4: Fotografie ze života AD. Z archivu AD pro matky s dětmi v Uherském Brodě.

PŘÍLOHA P 1: DOTAZNÍK

Pokyny k vyplnění dotazníku

Autorka dotazníku je studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Tento dotazník je zcela anonymní a údaje budou sloužit pouze k výzkumným účelům v rámci diplomové práce.

U škálových otázek **zakroužkujte** prosím **jednu z možností** a) – d).

U uzavřených otázek **zakroužkujte** buď ano nebo ne.

U otevřených otázek typu: popište, uveďte zdůvodnění apod., se stručně rozepište.

Moc děkuji za spolupráci a věřím, že můj výzkum poukáže na aktuální problémy a přispěje k ještě lepšímu fungování azylových domů v ČR.

Dotazník

- 1) Máte vytvořenou metodiku ke standardům kvality ve vašem azylovém domě (dále jen AD)?
 - a. rozhodně ano
 - b. spíše ano
 - c. spíše ne
 - d. rozhodně ne

- 2) Máte ve vašem zařízení nastaveny maximální úhrady (dle vyhlášky) za pobyt pro uživatele?
 - a. Ano
 - b. Ne

- 3) Setkáváte se coby provozovatelé AD nebo poskytovatelé služeb v AD s problémy či rozpory v souvislosti se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, případně v souvislosti se standardy kvality, které jsou součástí tohoto zákona?
 - a. rozhodně ano
 - b. spíše ano
 - c. spíše ne

d. rozhodně ne

- 4) Pokuste se popsat, v čem tyto problémy spočívají
- 5) Uplatňování kterého(ých) standardu(ů) vám dělá problémy v praxi vašeho zařízení a z jakých důvodů?
- a. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
 - b. Ochrana práv osob
 - c. Jednání se zájemcem o sociální službu
 - d. Smlouva o poskytování sociální služby
 - e. Individuální plánování průběhu sociální služby
 - f. Dokumentace o poskytování sociální služby
 - g. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
 - h. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
 - i. Personální a organizační zajištění sociální služby
 - j. Profesionální rozvoj zaměstnanců
 - k. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
 - l. Informovanost o poskytované sociální službě
 - m. Prostředí a podmínky
 - n. Nouzové a havarijní situace
 - o. Zvyšování kvality sociální služby

Odůvodnění:

- 6) Souhlasíte s nastavením maximálních úhrad pro uživatele AD tak, jak je to v poslední vyhlášce č. 340/2007 Sb., tj. 100, - Kč na osobu denně nebo v případě rodiny s nezletilými dětmi 70 Kč za dospělé osobu na den a 40 Kč za každé dítě na den? V případě nesouhlasu uveďte důvody.
- a. ano
 - b. ne
- Z důvodu:

- 7) Pozorujete u svých uživatelů problémy vznikající v důsledku platnosti zákona o sociálních službách (standardů kvality zavedených do praxe v AD) ?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
- 8) Popište stručně, v čem tyto jejich problémy spočívají.
- 9) Je Vám coby provozovatelům AD a poskytovatelům služeb, podle Vašeho osobního názoru, zákon o sociálních službách včetně standardů kvality prospěšný (nápomocný)?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
- 10) Popište stručně, v čem konkrétně je vám tento zákon ku prospěchu.
- 11) Je podle Vašeho názoru zákon o sociálních službách (včetně standardů kvality) prospěšný vašim uživatelům?
- rozhodně ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - rozhodně ne
- 12) Popište stručně, v čem konkrétně je uživatelům, podle Vašeho názoru, prospěšný.
- 13) Pozorujete u uživatelů AD problémy související s platností zákona o pomoci v hmotné nouzi?
- rozhodně ano
 - spíše ano

- c. spíše ne
- d. rozhodně ne

14) Popište stručně, v čem tyto problémy spočívají.

15) Registrujete u svých uživatelů nárůst problémů, které souvisí s reformami či změnami, které zavedla současná vláda? (snížení rodičovského příspěvku, porodného, dětských přídatků, nemocenské, zdražení potravin, nájmu, energií, vodného a stočného, zkrácení podpory v nezaměstnanosti, poplatky ve zdravotnictví...)

- a. rozhodně ano
- b. spíše ano
- c. spíše ne
- d. rozhodně ne

16) Popište stručně, jak se projevují dopady těchto reforem na uživatele AD. Co konkrétně je nejvíce zatěžuje?

17) Je, podle Vás, v současnosti dobrá dostupnost azylových domů v ČR?

- a. rozhodně ano
- b. spíše ano
- c. spíše ne
- d. rozhodně ne

18) Došlo v poslední době ve Vašem zařízení k většímu nárůstu dluhů od uživatelů?

- a. ano
- b. ne

19) Co je, podle Vás, v současné době největším problémem z hlediska efektivního fungování azylových domů v ČR?

20) Jaké změny v sociální politice, v sociálních zákonech byste navrhovali, aby se zlepšilo fungování a efektivita AD?

21) Pokud Vás ještě něco k dané problematice napadá, doplňte to, prosím.

PŘÍLOHA P 2: VOLNÉ ODPOVĚDI RESPONDENTŮ Z DOTAZNÍKU

1. Otázka

Popište stručně, v čem konkrétně je vám, podle vašeho názoru, zákon o sociálních službách včetně standardů kvality ku prospěchu, v čem vám jako poskytovatelům služeb azylových domů pomáhá

- Máme se o co opřít, můžeme po uživatelích vyžadovat peníze za pobyt tak, jak je to stanoveno.
- Většinu informací o azylovém domě najdu na jednom místě
- Dává základní rámec kvality poskytovaných služeb, ale nezajišťuje garanci financování služeb
- Dává jasná kritéria, a proto je práce hodnotitelná a měřitelná
- V základě stanovuje standardy, normy a pravidla, kterými by se měla služba řídit, bohužel nevycházejí z praxe, nejsou s praxí propojena
- Osobně jsem pro formální stanovení určitých pravidel pro provozování služby. Zdá se mi však, že standardy do naší práce nepřinášejí nic nového
- Dává strukturu službě, pracovníci vědí, jak mají v metodicky popsaném případě postupovat, sjednocuje přístup pracovníka k uživateli
- Úhrady jsou stanovené zákonem, tudíž nedochází k nařknutí organizací, že si každá tyto platby stanovuje sama – a tohle platí v mnoha dalších bodech – stanovení pravidel, která jsou pro všechny azylové domy již v současné době pracují téměř stejně a uživatelé nejsou již tak překvapeni, když přijdou do jiného zařízení, jaké jsou zde nastavené podmínky. Takže jednota formy poskytování služeb. Zákon i Standardy jsou výborná věc, jen měli zákonodárci více poslouchat připomínkování organizací a tyto připomínky zapracovat. Ale například připomínka specifikace azylového domu pro matky s dětmi byla nepřijata, což je podle mne naprostá ignorace. A co se týká standardů více je specifikovat na daný typ služby (každá služba má svá určitá specifika i každá cílová skupina a někdy je velmi těžké, v některých službách snad až nemožné všechny naplnit tak, jak by si inspektoři kvality přáli). Toto obecné stanovení způsobuje situace, kdy pracovníci v organizaci mají vše vypracované, organizace funguje a přijede

inspektor, který vše vnímá jinak a organizace touto kontrolou neprojde. Promítá se zde naprosto subjektivní vnímání.

- Snaží se profesionalizovat sféru poskytování sociálních služeb na celostátní úrovni a sjednotit styl práce s uživateli, což je oproti dřívější době určitě plus
- Dává jasný rámec, ale na mnoho situací vůbec nemyslel, chybí výklad, neřeší financování služeb
- Hlavní úspěch je, že po více jak 15 letech čekání existují nějaká zákonem daná pravidla komplexně upravující fungování sociálních služeb. I když má zákon řadu dětských nemocí, lze o něm obecně říci, že přispívá ke zkvalitnění sociálních služeb
- Přispívá k průhlednosti služby, a tím k ochraně pracovníků azylového domu a našich uživatelů. Při příchodu nového pracovníka či stážisty do našeho zařízení jim můžu jako informační materiál poskytnout naše zpracované standardy a ulehčí mi to práci, protože jim nemusím vše vysvětlovat
- Snaha o zavedení kvality do poskytovaných sociálních služeb
- Dává jasný rámec poskytované službě, stanovuje přesná pravidla pro stejný typ poskytované služby
- Není rozlišováno mezi typem zařízení, například azylové domy jsou v zákoně definovány obecně, ale měly by být rozlišovány jednotlivé typy, zvláště pro matky s dětmi apod.
- Jasně vymezení služby, druhu a rozsahu pomoci, umožňuje upřesnění a zprůhlednění chodu azylového domu na základě jasných pravidel, umožňuje jasné vymezení cílové skupiny, klade důraz na nastavení podmínek bezpečné služby
- Vytváří chaos a není jednotný. Způsobuje nepřiměřenou byrokratickou zátěž a nahrává placeným inspekcím, akreditovaným poskytovatelům vzdělávání a odčerpává i tak nízké finanční dotace z neziskových zařízení
- Klade velké nároky, a to je dobře, protože posunuje kvalitu poskytovaných služeb
- Je to návod. I když má chyby a mezery, máme se čím řídit
- Jsou dány nějaké mantinely, což musí být. Na druhou stranu je třeba zákon více přizpůsobit praxi

- Pro nového pracovníka je metodika a standardy výhodou – rychle se seznámí s problematikou a metodami práce
- Vnáší pravidla do poskytování sociálních služeb
- Na takové hodnocení je příliš brzy

2. Otázka

Pokud se setkáváte coby poskytovatelé služeb v azylových domech s problémy či rozpory v souvislosti se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, pokuste se popsat, v čem tyto problémy spočívají.

- Požadavky na vzdělání jsou přehnané, zákon nastoluje totální degradaci vzdělání z jiných oborů, které nejsou stanoveny v zákoně – středoškoláků i vysokoškoláků. Nejednotnost příslušných úřadů při posuzování platnosti absolvovaného kurzu pro pracovníky v sociálních službách. V praxi nejednotné a zcela odlišné požadavky od MPSV, KÚ a SMZ – jiné statistiky, jiná náplň poskytování služby, kompetence azylového domu atd.
- Schází dobré personální zajištění
- V životě nelze nikdy všechny situace, které se vyskytnou, někam „zaškatulkovat“. Cítíme se někdy standardy svázání namísto toho, aby nám pomáhaly
- Před podpisem smlouvy je vyžadováno od budoucího uživatele lékařské vyšetření, které se platí. Žadatelé nemají finance a my taky ne.
- Nelze přijmout nové pracovníky bez vzdělání, uchazečů s odpovídajícím vzděláním je nedostatek
- Rozdílný přístup inspektorů i školitelů k jednotlivým standardům, velká administrativa na úkor sociální práce s klienty
- Nejednotnost a rozpory mezi teorií a praxí. Velká byrokratická zátěž. Požadavky na kvalitu, ale neposkytnutí financí na provoz a vzdělání – odbornost pracovníků. Omezení práv poskytovatelů a maximalizace možností pro uživatele bez ohledu na skutečné potřeby a vedení uživatelů k samostatnosti. Nelogické požadavky na vzdělání pracovníků, kdy stačí odborný kurz, ale je nedostatečné vysokoškolské vzdělání být v příbuzném oboru. Nezohlednění praxe. Rozdílné požadavky a výklad zákona institucemi - MPSV, MěÚ, KÚ apod.
- Praxe provozu zařízení je někdy odlišná od teorie metodik

- Za všechny jeden zásadní: dle zákona má žadatel o poskytnutí služby povinnost doložit zdravotní způsobilost na základě potvrzení registrujícího lékaře. „Registrující lékař“ není nikde v legislativě ČR popsán nebo vysvětlen. Tím dochází k diskriminaci skupin žadatelů o službu azylového domu, kteří nejsou registrováni z různých důvodů u praktického lékaře.
- Pravidla určující například večerní návraty matek s dětmi do azylového domu, jsou označována jako omezování práv a zneschopňování uživatelék, protože si nemohou sami zvolit, kdy se vrátí. Každé pravidlo musí být perfektně argumentováno, proč tak je nastaveno, i když samy uživatelky říkají, že se v nastavených pravidlech cítí bezpečněji. Bylo by toho víc v souvislosti s nastaveným řádem v azylovém domě a právy uživatelů, které se v současnosti hodně přeceňují
- Ve standardu č. 2 – ochrana práv uživatelů - jsme měli rozpor, který se týkal konzumace alkoholických nápojů u uživatelů v azylovém domě. Z našeho pohledu jsme nevníмали zákaz konzumace alkoholu a jiných omamných látek jako zásah do lidských práv na rozdíl od pracovníků, kteří u nás prováděli kontrolu
- Konkrétní problémy spatřujeme v otázce nedostatečného financování služby azylových domů, standardy kvality jsou velice obecné
- V zákoně chybí ustanovení pro aktivizaci klientů azylových domů
- Oblast „práv uživatelů“, kdy zařízení ve svém provozu řeší hranice v omezování jejich svobody a nastavuje, v jakých situacích k nim pak přistupuje
- Problémy spočívají v tom, že zákon o sociálních službách tvořil někdo jiný a standardy kvality také, tudíž je téměř ve všech bodech rozpor a často dochází k situacím, že zákonem stanovené skutečnosti narážejí na standardy kvality sociálních služeb a je velmi těžké je nějak sladit a vybalancovat. Již samotná typologie sociálních služeb (na níž ve svém důsledku všechno stojí – registrované sociální služby) je špatně postavená a neodpovídá službám, které jsou často poskytovány. Například azylové domy (pro matky s dětmi) jsou v jednom „balíku“ jako pro muže. Přitom s matkou s dítětem je nutné vykonávat daleko více činností, než se samostatným mužem. Tudíž dochází k situacím, že organizace jsou nuceny si registrovat dvě služby, nebo ostatní činnosti poskytovat fakultativně nebo mít spíše jen „ubytovnu“.
- Problém je ve střetu se zákonem o sociálně právní ochraně dětí, kdy azylové domy pro matky s dětmi mají delegováno oprávnění k výkonu sociálně právní ochrany dě-

tí, který nařizuje každé ohrožené dítě oznamovat, chránit jeho zájmy. Na druhé straně pracovníci zařízení nemohou dostatečně prověřit, zda děti žijící v azylovém domě netrpí újmou - nemohou matku kontrolovat, zda vaří, jak se stará o domácnost apod. Dále zákon o sociálních službách uděluje povinnost poskytnout ubytování, stravu nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, ale už se nezmiňuje o aktivizaci uživatele, který se má podílet na resocializaci

- Veškeré problémy vyplývají z nedostatečných finančních zdrojů. Hlavní nedostatky spatřuji v přetěžování klíčových pracovníků v závislosti s nedostatečným personálním zajištěním, problém s kvalifikačními, profesními a osobnostními rysy jednotlivých zaměstnanců, nedostatečné vzdělávání personálu. Tyto nedostatky se poté odrážejí ať přímo nebo nepřímo v právech uživatelů na deklarované služby azylového domu
- Zákon představuje nesystémové řešení
- Problémy spočívají ve všem – zaměstnanci, uživatelé, velká byrokracie, degradace jiných oborů ve vzdělání, nulové pravomoci pracovníků v sociálním vedení klientů
- Odlišné požadavky MPSV, KÚ, minimální kompetence pracovníků azylových domů, minimální pravomoci ve vedení klientů, nadměrná administrativa
- Máme zajistit kvalitní personální a provozní prostředí, ale nemáme jisté finanční zdroje. Striktně vymezuje druh poskytovaných služeb a mnohé další aktivity tam nejde zahrnout. U nocleháren nepočítá se sociálním doprovázením
- Téměř jakýkoliv přístup se může z hlediska inspekcí klasifikovat jako chybný, nejednotnost požadavků na poskytované služby od MPSV a KÚ. Zbytečná administrativa na úkor motivačních činností s klienty

3. Otázka

Popište stručně, v čem konkrétně je, podle Vašeho názoru, zákon o sociálních službách prospěšný či užitečný vašim uživatelům?

- Můžou zde přechodně bydlet, mají zajištěnou pomoc při přípravě stravy, poradenskou činnost, spolupráci vyplývající ze smlouvy o poskytování sociální služby
- Nutí uživatele být více aktivní v řešení své situace
- Zneschopňuje uživatele

- Garantuje minimální rozsah i kvalitu služeb. Stanovuje jasné podmínky poskytování těchto služeb včetně kvalifikačních požadavků na pracovníky
- Jsou poučeni a dostatečně informováni o svých právech
- Zákon stanoví jasná pravidla
- Standardy zaručují velmi dobré pokrytí práv klientů
- Mají přesně stanoveno, jaké služby mohou využívat a jak mají služby funkčně působit. Systém podpory státních i nestátních subjektů je řízen přesnými pokyny. Péče o uživatele je komplexní
- Uživatel je opravdu středem zájmu dané organizace a má právo si stanovit vlastní cíle, je více motivován ke změně
- Kvalitnější služby pro uživatele, větší jistota v ochraně jejich osobních práv, pevně stanovené mantinely poskytované služby
- Může uživatele donutit svoji situaci řešit, nezůstat na mrtvém bodě a nebyť jen pasivním uživatelem sociálních služeb
- Vůbec je nezajímá
- Způsobil zkvalitnění úrovně ubytování i zkvalitnění sociální práce s uživatelem
- Je to způsob, jak si můžou uživatelé pomocí tohoto zákona ošetřit své základní životní potřeby
- Zcela určitě jsou seznámeni se svými právy. Během svého pobytu v azylovém domě jsou uživatelky pravidelně informovány o svých právech a nouzových situacích. Nejsem si zcela jistá, že je to aspoň jednou zajímá
- V souvislosti se zaváděním standardů kvality jsme vypracovali řadu metodik a související dokumentace, což vedlo ke zkvalitnění poskytovaných služeb a větší přehlednosti nejen pro zaměstnance, ale i pro uživatele
- Uživatelé mají větší pocit informovanosti a také možnosti, jak uplatňovat svá práva
- Je pro uživatele prospěšný díky aplikaci standardů kvality
- Zaručuje jejich práva, zefektivňuje práci na jejich individuálních plánech
- je prospěšný pro uživatele v jejich právech, které často nejsou ku prospěchu
- Klade vysoké nároky na vzdělání pracovníků, což zaručuje profesionalitu
- Mohou se opřít o jednotnost postupů týmu pracovníků
- Velkým rozsahem práv uživatelů
- Nastavuje maximální délku pobytu v azylovém domě 1 rok, předtím jsme měli maximálně 6 měsíců

4. Otázka

Jestliže pozorujete u svých uživatelů problémy vznikající v důsledku platnosti zákona o sociálních službách, popište, v čem tyto jejich problémy spočívají.

- Zahlcenost informacemi
- Některým uživatelům vadí pravidelné individuální plánování, připadá jim to „pořád dokola“, obtěžuje je to, připadá jim to příliš úřední. Z obavy před neustálým dokumentováním jejich problémů ztrácí důvěru k pracovníkům
- Mám na ně méně času, nemůžu se jim tolik věnovat kvůli tvorbě a revidování metodiky a vůbec kvůli „papírování“
- Náročný přechod na individuální plánování a upřesnění podmínek chodu služby, na druhou stranu noví klienti vstupující do nového systému nereflektují žádné obtíže
- Především jde o množství informací, které jsou nuceni vstřebat. Nejde o samotné individuální plánování, ale spíše o to, že by měli znát jednak všechna svá práva, povinnosti, krizové situace, možnosti stížností, apod. – to jsou všechno informace, na které se inspekce kvality ptala. V naprosté většině případů je to pro ně značně náročné.
- Dle povinnosti informovat uživatele o jejich právech, nouzových situacích, možnostech a způsobech podávání stížností apod., jsou uživatelé informováni podrobně a často, aniž by je to zajímalo
- Týká se to problému nejednotného přístupu k výkladu standardů, například alkohol u klientů – je jinak posuzován z hlediska práv klientů a jinak z hlediska režimu v zařízení

5. Otázka

Popište, z jakých důvodů vám činí problémy zavádění či uplatňování těch standardů kvality v praxi vašeho zařízení, které jste předtím zaškrtl(a).

- Standard č. 5, 9, 13: velké množství klientů a nedostatek personálu způsobují, že není dostatek času pro klienty na plánování, vedení dokumentace...Nedostatek peněz na mzdy pracovníků i opravy zázemí
- Standard č. 10: na profesní rozvoj pracovníků nejsou finance
- Standard č. 10: chybí finance

- Standard č. 3, 4, 15: při jednání se zájemcem o sociální službu chybí obsah, co všechno sem spadá, ve fázi, kdy uživatele seznamujeme se všemi pravidly týkající se zařízení, není schopen všechny tyto informace pojmout, není tam prostor, že by se smlouva podepsala např. až po týdnu pobytu, kdy by si ujasnil, zda tuto službu opravdu potřebuje. Smlouva o poskytování sociální služby je zbytečně složitá. Zvyšování kvality sociální služby není možné za finanční podpory, kterou získáváme
- Standard č. 6, 8, 15: k dokumentaci je potřeba značné administrativní práce. Návazné poskytované služby nejsou (pro alkoholiky, důchodce...), znamená to, že suplujeme jiné typy služeb, než máme zajišťovat. Zvyšování kvality služby záleží na dostatečném personálu, správné cílové skupině a na dostatku financí, což je problém
- Standard č. 10: na profesní rozvoj svých zaměstnanců nám chybí peníze
- Standard č. 10: z důvodu financí a časové zátěže
- Standard č. 3, 9: přísná kritéria, málo pracovníků
- Standard č. 13: jsme bariérové zařízení
- Standard č. 2, 4: co se týká ochrany práv uživatelů, dochází někdy ke střetům, například matka je často bez prostředků na obživu, situace se opakuje každý měsíc, přestože pobírá dávky, jak jí náleží. Může zde dojít k omezení, když ze strany zařízení se po matce vyžaduje spolupráce personálu na hospodaření s jejími finančními prostředky. Smlouva je problémem, protože je obsahem dlouhá 7 stran bez příloh, s přílohami je to 10 stran a musí být uživatelem přečtena v den jeho nástupu. Často se setkáváme s tím, že matka není schopna vnímat vše, co se jí řekne. Přestože se jí smlouva opakovaně vysvětluje, není schopna si vše zapamatovat, a to nemluvíme o matkách, které jsou v krizi, ohrožené na životě
- Standard č. 5: nejsme si jisti, jak má individuální plán přesně vypadat, máme problémy ho sjednotit
- Standard č. 4: máme problémy při uzavírání smluv, obsahuje velké množství informací
- Standard č. 4: anonymita u nízkoprahových služeb versus smlouva o poskytování služby.
- Standard č. 2: ochrana práv uživatelů zahrnuje velmi širokou problematiku, jejíž výklad je různý. Striktní naplnění Listiny základních práv a svobod je v některých případech v praxi jen obtížně realizovatelné, a to jak z finančních důvodů, tak také z důvodu nutnosti některá práva při resocializačním tlaku omezovat

- Standard č. 2, 8, 13: v oblasti ochrany práv je obtížné nastavování hranic, motivace versus střety zájmů. Co se týká návaznosti – na trhu sociálních služeb neexistuje řada zařízení, které by reflektovaly klienty azylových domů ve chvíli, kdy splňují podmínky návazné služby. Pro domovy důchodců mají naši klienti nízký příjem, domovy se zvláštním režimem mají velmi nejasné vymezení cílové skupiny, zájem je pouze o klienty spadající do III. – IV. Skupiny příspěvku na péči. Pro zvyšování kvality nehraje příliš úzké vymezení dotačních programů
- Standard č. 6: dokumentace je problémem v souvislosti s očekávanými inspekce. Neexistuje žádná shoda, žádný vzor, prostě model, kterým se mohou poskytovatelé řídit. Jak v uchopení standardů, tak i v metodikách je chaos
- Standard č. 2, 5: s nástupem standardů se neustále připomínají práva uživatelů, ale jejich povinnosti se ztrácí někde do pozadí. Určitě je dobré, že uživatel ví o všech možnostech a o všem, na co má právo, ale všeho s mírou. Myslím si, že tento standard velmi ztěžuje práci všem sociálním pracovníkům. Co se týká individuálního plánování, bere jej většina našich uživatelů jako formalitu a nutnost, která jim umožní další setrvání v azylovém domě
- Standard č. 9, 10: personální zajištění dle zákona je obtížné zejména ve vztahu k oceňování zaměstnanců. Požadavky na zaměstnance jsou vysoké, přitom není vůbec zohledněna dlouholetá praxe některých z nich. Neziskovky jsou kráceny na dotacích, není proto možné výborné zaměstnance ohodnotit, platy zaměstnanců nejsou motivací k jejich dalšímu vývoji. S tímto souvisí i profesní rozvoj zaměstnanců, protože všechny kurzy jsou zpoplatněny. Problémem hlavně pro menší organizace je nemožnost náhrady za zaměstnance, který si zvyšuje vzdělání a jeho nepřítomnost na pracovišti je citelná
- Standard č. 8, 9, 10, 15: uživatelé jsou podporováni v kontaktu s vnějšími organizacemi v době pobytu v zařízení. Nejsou však v dostatečné míře zajištěny návazné pobytové služby se sníženým prahem, které by reagovaly na specifika lidí ohrožených sociálním vyloučením – od věku přes kombinované zdravotní problémy až k závislostem. Další problémy vyplývají z nedostatečných finančních zdrojů.
- Standard č. 10: na profesní rozvoj nejsou finance
- Standard č. 8: v rámci realizace standardu o návaznosti poskytované služby chybí sociální byty pro rodiny s dětmi

- Standard č. 2, 7, 13: v oblasti ochrany práv uživatelů registrujeme samá práva a málo povinností uživatelů. Všude je popsáno, jak a kde si mohou stěžovat, uplatňují to na každém kroku, někteří jsou „chroničtí stěžovatelé“. Pak se zabýváme vypracováváním odpovědí a řešením malicherností na úkor potřebnější práce. Prostředí pro personál je pro 12 hodinové směny nevyhovující
- Všechny standardy jsou potřebné, pomáhají v praxi, ale zároveň všechny působí problémy, protože inspekce má zcela jiné představy, které většinou vůbec neodpovídají potřebám konkrétního zařízení, které inspektoři nemohou znát
- Standard č. 7, 9, 10, 15: zatím se nepodařilo vytvořit v zařízení takovou atmosféru, aby se klienti vyjádřili svobodně, pokud nejsou s něčím spokojeni, v naší organizaci zatím neprobíhá hodnocení pracovníků, zvyšování kvality je „běh na dlouhou trať“, nejsou vidět výsledky hned, a proto klesá motivace
- Standard č. 2, 5: Klienti mají samá práva, pokud se nastavují povinnosti, může snadno dojít při určitém úhlu pohledu k porušení jejich práv. Poskytovatelé mají zejména povinnosti, o právech se nedá mluvit
- Standardy 9, 15: pro plnění těchto standardů jsou nízké dotace

6. Otázka

Odůvodněte to, jak se díváte na nastavení maximálních úhrad pro uživatele azylových domů podle vyhlášky č. 340/2007 Sb., tj. u jednotlivců 100, - Kč na osobu denně nebo v případě rodiny s nezletilými dětmi 70 Kč za dospělou osobu na den a 40 Kč za každé dítě na den.

- Nesouhlasím, protože zdaleka neodpovídá nákladům na službu. Prostřednictvím sociální dávky by klienti měli hradit více, aby si byli vědomi skutečné ceny služby
- Tyto maximální úhrady nepokrývají výdaje
- Nemyslím, že pevná sazba dostatečně pružně reaguje na možnosti, specifika a kvality jednotlivých zařízení. Takto nízká sazba je navíc velice nemotivujícím faktorem. Navíc jsou to individuální možnosti klientů
- Matka s vyšším počtem dětí je znevýhodněna, přestože má vyšší sociální dávky, výše úhrady je pak nepřiměřená, srovnatelná s cenami podnájmů

- Nesouhlasím s tak vysokým nastavením zvláště u žen s dětmi. Požadujeme po svých uživatelích dodržování určitých pravidel, spolupráci a plnění daných cílů, otevírání svých problémů,...a přitom částka, kterou za tohle hradí je téměř totožná, jako pronájem běžného panelového bytu. Tudíž se blížíme k tržním nájům, ne k sociální službě. Přitom jim je většinou část financí vyplácena ze sociálních dávek, tudíž to jde stejně ze státního rozpočtu. V této fázi by tedy mělo být jedno, jestli tyto finance dají uživatelům přes sociální odbor nebo je vyplatí v rámci dotací přímo organizacím – druhý způsob by měl zcela jistě větší efekt.
- Má-li matka moc dětí je pro ni úhrada nereálně vysoká, naopak v případě jednoho dítěte je úhrada příliš nízká
- Mělo by se postupovat individuálně
- Meziročně stoupají náklady na provoz azylových domů (vodné, stočné, elektřina...), dovedeme si představit výši úhrad v relaci 100,- Kč za dospělou osobu a 50,- Kč za dítě
- Nesouhlasím z toho důvodu, že například matka se 4 dětmi by hradila tak vysokou částku, která by dosahovala výše komerčních nájů
- Sporné téma, neboť přes zvýšení nepokryje maximální úhrada náklady na provoz, zařízení jsou stále vázána na dotační politiku státu, na druhou stranu zvýšení úhrady znevýhodňuje všechny klienty, kteří nevyužívají dávkového systému. Přitom ti, kteří pobírají dávky SSP a hmotné nouze – doplatek na bydlení, nejsou motivováni k vlastní aktivitě
- Pro matky s dětmi jsou maximální úhrady příliš vysoké, uživatelé našich služeb nejsou schopni hradit
- Nesouhlasím, uživatelé jsou většinou v těžké životní situaci, takže je lepší mít mírnější úhrady, ale trvat na placení těchto úhrad, je důležité mít nastavené nižší úhrady než v běžných pronájmech
- Nesouhlasím, částka je pro lidi, kteří jsou většinou v hmotné nouzi, příliš vysoká. Matka s více dětmi platí neúměrně moc a je tím diskriminovaná

7. Otázka

Jestliže pozorujete u svých uživatelů nějaké problémy související s platností zákona o pomoci v hmotné nouzi, vyjádřete, v čem tyto problémy spočívají.

- Kladem tohoto zákona je, že je vyšší procento pracujících než parazitujících osob. Zápor je u matek samoživitelek skutečnost, že při odchodu od manžela či partnera je ještě 3 měsíce společně posuzována společně s ním, a tudíž nemá nárok na dávky a při příchodu do našeho zařízení nemá dostatek financí na úhradu nájmu, služeb apod.
- Mám pocit, že zvláště jednorázové dávky hmotné nouze jsou hůře dosažitelné pro naše uživatelky, jeví se mi tvrdší podmínky
- Někdy musí uživatelé dokládat nesmyslné doklady
- Zvýšené pravomoci sociálních pracovníků, neprůhledná finanční pomoc pouze některým osobám, nesrozumitelné informace pro uživatele. Problémy spočívají ve vyšší finančních příjmů, která může být za stejných podmínek rozdílná, uživatelé to nechápou, není jim to vysvětleno. Pomoc není poskytována s ohledem na skutečnou potřebu.
- Problémy mají naši uživatelé, kteří mají trvalé bydliště jinde, pak nemají nárok na některé dávky, například na doplatek na bydlení. Podle našeho odboru na tuto dávku ti uživatelé nemají nárok, ale vím, že na jiném odboru jim to uznají jako výjimku a dávku na bydlení dostanou
- Horší dostupnost dávek pro naše uživatele oproti dřívějšímu zákonu
- Když vstoupil v platnost tento zákon, bylo hodně nejasností především ze strany kompetentních obcí III. stupně. Následně došlo ke stabilizaci, ujasnění podmínek a kritérií poskytování dávek hmotné nouze
- Za problematickou vnímáme situaci, kdy ze strany orgánů pomoci v hmotné nouzi dojde ke zpoždění termínu výplaty dávky, což pak činí našim uživatelům značné problémy – nemohou v řádném termínu uhradit nájemné apod.
- Jedním z problémů je vyplácení dávky na základě příjmů v uplynulých 3 měsících a nikoliv na základě aktuální finanční situace. Dalším problémem je určitá možnost libovůle stran pracovníka rozhodujícího o přiznání dávky na bydlení, zda ji přizná na bydlení v azylovém domě

- Problémem u našich uživatelů je trvalé bydliště, které v našem zařízení nemají, mnohdy ho mají úplně jinde, a proto nedosáhnou například na doplatek na bydlení. Na doplatek na bydlení také naše uživatelky nedosáhnou, pokud mají rodičovský příspěvek. Další problém nastává v době, kdy jim končí rodičovský příspěvek, na úřadě chtějí po nich doložit zpětný příjem za předchozí 3 měsíce, který je rozhodný pro přiznání dávek hmotné nouze, a tím pádem oni na tyto dávky nedosáhnou a ty 3 měsíce nemají zajištěný příjem a nikoho to nezajímá
- Vyřízení dávky mimořádné okamžité pomoci trvá až jeden měsíc. Než dojde k vyplacení dávky ve stanoveném výplatním termínu, musíme uživatelku zabezpečit materiálně i finančně my jako azylové zařízení a městské úřady na to spoléhají
- Problém jim činí orientovat se v tomto zákoně, často vůbec neví, zda podmínky hmotné nouze splňují či ne
- Jen zřídka tento zákon a jeho plnění nereaguje na potřeby klientů
- Změna systému sociálních dávek znamená horší dostupnost dávek pro naše uživatele. Úředníci mají větší možnost rozhodnout o výši dávek, často rozhodují neobjektivně
- Zhoršená dostupnost dávek v souvislosti se změnou v systému sociálních dávek, situaci zhoršují větší pravomoci úředníků
- Špatná orientace našich uživatelek v systému sociálních dávek. Nové uživatelky je vždy potřeba informovat, že se mají obrátit na sociální odbor, kde jim vypočítají, jestli mají na nějaké dávky nárok
- Potíže vznikají při využívání služeb mimo trvalé bydliště, pak nemají nárok na některé dávky. Pro naši cílovou skupinu je typické, že se nezdržuje v místě trvalého bydliště. Jsou bez domova!
- není zde jednotný klíč k udělování dávek hmotné nouze, vše je jen na rozhodnutí úředníků
- problémem jsou větší pravomoce úředníků při rozhodování o dávkách
- potíže našim uživatelům mnohdy dělá velké množství vyplňovaných dokumentů, tiskopisů, pracovníci úřadů většinou nevysvětlí postup vyplňování
- největším problémem pro naše uživatele je získat dávky hmotné nouze v případě, když jsou práce neschopní, nemají zaměstnání a ani nejsou v evidenci úřadu práce

8. Otázka

Vyjádřete svůj názor na to, jestli u uživatelů narostly problémy související s vládními reformami (ekonomickými, zdravotnickými a sociálními), jak se projevují dopady těchto reforem na uživatele azylových domů.

- Každá koruna, kterou musí naše uživatelka zaplatit navíc je problém. Nemohou si často dovolit bydlení v nájmu, protože se musí platit hodně peněz předem a uživatelka nemůže ušetřit z dávek, které jí stačí jen na nejnnutnější výdaje
- Problémem je ještě větší nedostatek finančních prostředků. Znamená to, že je v jejich případě prakticky nemožné se dostat ze špatné sociální situace, nemohou si dovolit pronájem bytu apod.
- Obrovským problémem jsou poplatky za léky a u lékaře. Dalším problémem jsou úřady práce, kde nejsou schopni zajistit práci znevýhodněným skupinám (invalidní, závislí, psychicky nemocní, příslušníci menšin...), ale hned při prvním nedodržení termínu je vyřadí
- Problémy jsou především u matek samoživitelek. Pokud odejdou bez partnera, jsou bez financí, nemají ani nárok na sociální dávky, nejsou schopny ani uhradit nájem, který se vyžaduje předem, a to i v azylovém domě
- Zhoršení finanční situace, a tím minimální možnost řešit svoji obtížnou sociální situaci
- Negativní dopady na uživatele se projevují prakticky ve všem. Veškerá zdražení či snížení dávek ještě více zhoršují jejich situaci
- Klienti s tím mají problémy
- Znamená to pro ně další úbytek finančních prostředků. Hodně je také zatěžuje vyřizování samotných věcí, protože nejsou dostatečně informováni o změnách, také je zatěžuje čekání na úřadech a velká byrokracie
- Mají problémy s orientací v reformách, i když je na to sociální pracovníci upozorňují
- Zatím se jich to nějakým výrazným způsobem nedotklo
- Snížení rodičovského příspěvku, protože matka si sice může jít přivydělat prací, ale ve fázi, kdy je samoživitelka, to dost možné není
- Každé omezení výše příjmů této sociální skupiny má na ně hlubší dopady

- Problémem jsou především poplatky ve zdravotnictví, dochází k tomu, že klienti neřeší své zdravotní problémy. Další problém jsou dražší nájmy, kdy samostatné bydlení se pro ně stává ještě více nedosažitelné
- Největší problém jsou poplatky u lékaře
- Všechny dávky, které naši uživatelé pobírají jsou vypláceny v takových částkách, aby pokryly jen ty nejnужnější výdaje nebo aby zabezpečily ty situace, pro které jsou vypláceny, takže uživatelka nemá šanci vytvořit si nějaké úspory a osamostatnit se v bydlení, a tím pádem opustit azylový dům
- Největším problémem jsou poplatky u lékaře
- Uživatelé zatěžují a trápí jiné záležitosti než reformy vlády, například nevzdělanost, špatné uplatnění na trhu práce, neutěšené mezilidské vztahy v rodině, mnohdy neuvěřitelná zadluženost
- Uživatelé jsou více zadluženi v platbách za službu
- Úbytek financí
- Naši uživatelé nejsou zvyklí na poplatky ve zdravotnictví, na nižší dávky, dělá jim problém vyjít s tak nízkými příjmy
- Poplatky ve zdravotnictví, klientky mají většinou více dětí. Ostatní snížení já osobně považuji za aktivizaci a vedení k odpovědnosti
- Dosud se dopady příliš neprojevily
- Momentální ekonomická krize je celosvětová, což zasahuje tzv. střední vrstvu, nikoliv tzv. sociálně potřebné
- Velkým problémem je pro ně úhrada nájemného, které podražilo také díky nárůstu cen vody, elektřiny, jsou to pro ně velké částky, které nezvládají platit. V našem zařízení nájemné musí platit, jinak by jim byla smlouva ukončena, ale pak jim nezbývají peníze na jídlo a řeší to tím, že se zadlužují. Některé matky mají problémy s tím, že jim byl snížený rodičovský příspěvek a teď to všechno finančně „neutáhnou“
- Prohlubuje se chudoba. Setkáváme se s mnoha situacemi, kdy matka nemá na léky, na potraviny, na jízdné. Zadlužují se pak pochybnými půjčkami, narůstají jim dluhy. V případě potřeby jsme schopni kdykoliv pomoci především s ošacením, protože máme charitní šatník, se zajištěním materiálního zázemí, ale finanční tíseň mnohých klientek většinou neumíme řešit a ta často existuje, i když mají vyřízené sociální dávky

9. Otázka

Co je, podle Vás, v současné době největším problémem z hlediska efektivního fungování azylových domů v ČR?

- Neexistence azylových domů pro specifické cílové skupiny, především pro závislé a psychicky nemocné osoby, a tedy neexistence služeb zaměřených na konkrétní problematiku, nyní jsou ve stávajících službách všechny možné „diagnózy“ a není možno jim účinně pomáhat. Dále je to nestabilní financování služby, neexistují zdroje na financování oprav či vybavení, peníze jsou jen na provoz
- Nedostatek financí
- Nedostatek financí a vzdělávání zaměstnanců
- Nedostatek finančních prostředků – pracovníci jsou ve většině těchto zařízení značně finančně podhodnoceni a často dochází k tomu, že si zde absolventi zajistí praxi a zkušenosti a pak odcházejí na finančně více ohodnocené pozice (do jiných organizací či státních institucí), tudíž je značná potíž udržet si „vychované“ kvalitní pracovníky. Dále je to nejednotné fungování (podmínky), které jsou již poněkud vyřešeny právě zákonem o sociálních službách, průběh služby již tedy probíhá téměř stejně v každém takovém zařízení. Jejich větší provázanost a spolupráce – co se týká charitních azylových domů, síť funguje, ovšem s městskými jen s některými
- Nedostatek financí
- Problémem jsou peníze, nedostatečná personální kapacita zaměstnanců
- Financování
- Finance
- Nesystémovost a absence následného sociálního bydlení pro naše klienty
- Přehlíží se nezastupitelná role azylových domů v souvislosti s prevencí kriminality a ve snižování sociálních dopadů na jednotlivce. Financování jejich provozu státem je nedostatečné a do budoucna neudržitelné. Dalším problémem jsou prostory, které se jednak velice špatně hledají, jednak mnohdy neodpovídají požadavkům a striktně nastaveným parametrům pro azylové domy
- Nedostačující legislativa
- Koncepční propojenost s navazujícími službami, dotační politika státu
- Ochota pracovníků učit se novému způsobu myšlení a neodmítat standardy jako něco, co jim jen škodí. U neziskovek taky schopnost sehnat na svůj provoz peníze

- Není návaznost dalších služeb, nejisté financování služby, nároky na odbornost personálu nejsou adekvátní výši jejich mzdy
- Neexistence skutečně koncepčního financování služeb sociální prevence
- Způsob, jakým MPSV přerozděluje finanční prostředky na provoz
- V dnešní době jsou největším problémem finance
- Nedostatečné financování sociálních služeb, nerozvinutý fundraising organizací
- Finance a s nimi spojené každoroční žádání na MPSV, kdy v začátcích roku jsou organizace na pokraji krachu, protože dotace jsou vypláceny se zpožděním a ještě jsou kráceny
- Neexistence následného, přiměřeného a dostatečného bydlení pro rodiny, v tomto státě se stále neřeší bydlení pro sociálně slabší rodiny, ovšem ne formou vytváření ghet. Dále je to neefektivnost sociálního začleňování – integračního procesu, který má být posláním azylových domů
- Personální zajištění naší služby, nedostatek fundovaných pracovníků v našem regionu reflektujících nabídky naší organizace
- Nedostatek finančních prostředků
- Přebujelá administrativa a neexistence návazných služeb, absence sociálního bydlení pro uživatele
- Nejsou dostatečné dotace na provoz, azylové domy by neměly být stále pod tlakem, kde ušetřit, nedosažitelnost vlastního bydlení pro klienty, kteří se tak stěhují z jednoho azylového domu do druhého
- Finance versus požadavky MPSV, KÚ, MěÚ
- Finance
- Kvalita poskytované služby se vyžaduje jen formálně, požadují se jiné indikátory, než ty, které by skutečně vypovídaly o kvalitní službě, v popředí je mimo jiné indikátor obloženosti. Koncepce azylových domů není dostatečně zaměřena na změnu sociální situace uživatelů. Narůstá byrokratizace v důsledku zavádění standardů kvality a v souvislosti s požadavky krajského úřadu na jednotlivé projekty. Jsou nízké dotace na provoz azylových domů, zejména na mzdy pracovníků. V důsledku toho nelze udržet kvalitní profesionální tým. Dále schází dostupné bydlení pro „nízkopříjmové osoby“
- Financování a inspekce

10. Otázka

Jaké změny v sociální politice, v sociálních zákonech byste navrhovali, aby se zlepšilo fungování a efektivita AD?

- Vše začíná na promyšlené koncepci zaměřené na skutečnou změnu sociální situace uživatelů a odpovídajících mzdách pro pracovníky. Toto by měly být pilíře efektivního fungování azylových domů
- Důležitá je jistota pro pracovníky. Jsme nezisková organizace, takže logicky nemáme zisky a přiděl dotace je nastaven tak, že 1. Čtvrtletí se stává, že není na výplaty, celá organizace se dostává do problémů
- Jiný způsob vyhodnocování kvality služeb a přidělování financí
- Chybí jasný výklad zákona a jednoznačné požadavky od kontrolních orgánů, chybí dostatečné financování, chybí pravomoci poskytovatelů, chybí vyjmenované povinnosti uživatelů – zatím jsou jasná jen práva, chybí zákon o dlužích, který by stanovil časové nebo finanční omezení nekonečného růstu dluhu ve formě pokut, vymahatelné neomezeně
- Moje mínění je mít jeden azylový dům v kraji, každé město (obec) by mělo mít jednoduché startovací byty a terénní službu, která bude potřebným klientům pomáhat. Tím by se ušetřilo a lidé by měli své soukromí, nezatěžovalo by je soužití s ostatními uživateli v azylovém domě, domovní řád apod.
- Víceleté financování azylových domů, provázanost mezi nimi navzájem a lepší spolupráce s úřady a institucemi
- Chybí návazné služby – například sociální bydlení. Uživatelé se během maximálně ročního pobytu v našem zařízení často „odrazí ode dna“, avšak chybí další služby či možnosti vhodného bydlení
- Je nutné, aby stát navýšil dotace pro naše služby
- Velký problém vidím nejen v nedostatečném počtu azylových domů v ČR, ale v tom, že z azylového domu nemají pak uživatelé kam jít. Chybí zde takové formy samostatného bydlení (například malometrážní byty), které by byli schopni platit
- Je potřebný zákon, který by obce donutil k budování moderně fungujícího sociálního bydlení. Také zákon upravující chráněné zaměstnávání „sociálně postižených“ – chráněné zaměstnávání je legislativně upraveno pouze ve vztahu ke zdravotně postiženým

- Rozšířit zákon o azylové domy pro matky s dětmi, rozsah služby doplnit o aktivizaci uživatele, dále definovat jako uživatele i dítě, které má nezadatelná práva jako dospělý a podmínky uzavření smlouvy doplnit o zkušební dobu
- Diferencované financování vzhledem k plnění standardů, větší spolupráce s fondy ESF, větší důvěra, vstřícnost a spolupráce státních aparátů a ministerstev se zaměstnanci, kteří nejlépe umí zvážit potřeby a nároky azylového domu a jeho fungování
- V rámci resocializace matek v azylovém domě pro matky s dětmi mít pravomoci jako SPOD
- Návazná zařízení mezi azylovými domy a domovy pro seniory či ústavy sociální péče. Nejsme zařízení pro alkoholiky a různá individua, která nerespektují naprosto žádná pravidla a řád
- Odbourání byrokratických bariér týkajících se dotací obecně, průchodnost projektů souvisejících s přidělováním financí z ESF. Zajistit, aby práce pracovníků azylových domů byla dostatečně oceněna
- zajistit návazné pobytové služby se sníženým prahem, které by reagovaly na specifika lidí ohrožených sociálním vyloučením – od věku přes kombinované zdravotní problémy až k závislostem. Tím by se měla zabývat vláda a příslušná ministerstva. Vidím zde paralelu s dřívějším totalitním režimem, kdy byly všechny nepříjemné aspekty naší společnosti odsouvány na okraj zájmu nebo velmi rezolutně popírány
- specifikace standardů kvality pro azylové domy pro matky s dětmi – ne pouze obecný popis, který si každý vyloží jinak, ale přesně specifikovat, za jakých podmínek je služba schopná projít inspekcí kvality. V typologii vymezit zvlášť azylové domy pro matky s dětmi a specifikovat jejich činnost (aby si některá zařízení nemusela registrovat dvě služby). Zajistit finanční zabezpečení sociálních služeb (poté, kdy zařízení úspěšně projde inspekcí kvality, aby bylo zajištěno, že služba funguje, jak má), ale aby organizace měly alespoň nějakou jistotu, že pokud budou fungovat dle zákonných podmínek, budou také státem adekvátně dofinancovány
- neexistuje koncepce kvalitní a komplexní politiky ve vztahu k bezdomovství, což považují za velký problém. Současné sociální služby odpovídají na následky bezdomovství (střecha nad hlavou, hygiena, strava...), ale nereagují na příčiny bezdo-

movství (nemoc, závislost, zadluženost...). Je potřeba zcela nově koncipovat sociální služby pro lidi bez domova

- v zákoně by měly být rozšířeny činnosti AD o aktivizaci uživatelů, toto ustanovení chybí. Stát i obce by se měly více zaměřit na budování sociálních bytů, těch je v některých regionech zoufale málo nebo vůbec, naši uživatelé nemají z AD kam jít.

PŘÍLOHA P 3: OBSAH STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;

ano

b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;

ano

c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;

ano

d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Ne

2. Ochrana práv osob

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Ne

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;

ano

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Ne

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;

ne

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;

ano

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;

ano

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

ano

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;

ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;

ne

c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

Ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám;

podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

ano

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

ano

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

ne

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;

ano

b) Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které osoba označí, v zájmu dosahování jejích osobních cílů;

ne

c) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právníckých osob podle jejich individuálně určených potřeb;

ne

d) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

Ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;

ano

b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;

ne

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem;

ne

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;

ne

b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců;

ne

c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;

ne

d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;

ne

e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium Zásadní

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

Ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium Zásadní

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

Ne

13. Prostředí a podmínky

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;

ne

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

ne

b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

ne

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou

osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium Zásadní

a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;

ne

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby;

ne

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

ne

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Ne

PŘÍHOLA P 4: FOTOGRAFIE ZE ŽIVOTA V AD. Z ARCHIVU AD PRO MATKY S DĚTMI V UHERSKÉM BRODĚ.

Obrázek 1. Velikonoce - barvení vajíček



Obrázek 2. Vánoční posezení



Obrázek 3. Pečení



Obrázek 4. Program matek



Obrázek 5. Oslava



Obrázek 6. Sportovní odpoledne



Obrázek 7. Den dětí – matky s dětmi



Obrázek 8. Den dětí – program pro děti



Obrázek 9. Kočičí pohádka – účinkují děti



Obrázek 10. Divadlo pro sponzory



Obrázek 11. Táborák



Obrázek 12. Výlet do ZOO

