

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Služba sociální prevence z pohledu zaměstnanců azylových Domů Naděje v Praze

Bc. Anna Tůmová

Diplomová práce

Studijní program: Sociální politika a sociální práce, obor Sociální práce
se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

vedoucí práce: Mgr. Ing. Eva Dubovská

Praha 2017

Prague College of Psychosocial Studies

**Social prevention services from the viewpoint of the staff
members of Naděje asylum houses in Prague**

Bc. Anna Tůmová

The Diploma Thesis

The Diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Ing. Eva Dubovská

Praha 2017

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne

Podpis

Anna Tůmová

Poděkování

Děkuji vedoucí práce Mgr. Ing. Evě Dubovské za pomoc a cenné rady při vedení této diplomové práce. Zároveň také děkuji svým participantkám pro výzkum, bez nichž by tato diplomová práce nemohla být napsána.

Anotace

Tématem této diplomové práce je Služba sociální prevence z pohledu zaměstnanců azylových Domů Naděje v Praze. Diplomová práce se dělí na část teoretickou a část výzkumnou.

Teoretická část práce si klade za cíl popsat problematiku služby sociální prevence tak, jak je kodifikovaná v zákonných předpisech a jak je postavena v rámci sociálních služeb k fenoménu bezdomovectví v českém prostředí. Ústředním tématem teoretické části je přiblížení pražské pobočky spolku Naděje a jeho čtyř azylových Domů Naděje Praha. Čtenář bude seznámen s vnitřními předpisy těchto azylových domů, aby tak získal vhled do činností služby sociální prevence v nich probíhající. Pro ucelenou představu o problematice azylového ubytování pro lidi bez domova přináší teoretická část také vhled do tzv. *Housing First* konceptu, jenž je průkopnickým nástrojem a alternativní metodou podpory v bydlení pro lidi z bydlení vyloučené.

Výzkumná část shrnuje výsledky kvalitativního výzkumného šetření a odpovídá na otázku, jak vnímají vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci azylových Domů Naděje Praha fungování azylového domu, ve kterém profesně působí. Ústředním bodem pro výzkum je vlastní názor a autentický postřeh sedmi participantů výzkumu na danou problematiku fungování služby sociální prevence v azylových Domech Naděje Praha. Cílem výzkumné části je dojít ke skutečnostem, které jak vedoucím sociálním pracovníkům, tak sociálním pracovníkům při práci pomáhají a ke skutečnostem, se kterými tito zaměstnanci azylových Domů Naděje Praha bojují.

Klíčová slova: sociální prevence, azylový dům, bezdomovectví, *Housing First* koncept

Abstract

The topic of this master's thesis is Social prevention services from the viewpoint of the staff members of Naděje asylum houses in Prague. The thesis has a theoretical part and a research part.

The theoretical part intends to provide an overview of the provision of social prevention services (covered by Article 53 of the Act No.108/2006 Coll., Social Services Act) with emphasis on the role of social prevention services in tackling the phenomenon of homelessness in the Czech Republic. The focus of this part is to offer a basic insight into the Naděje branch office and its four asylum houses located in Prague. The author lists the internal regulations of the asylum houses to illustrate the social prevention practices being used in the facilities in question. To make the overview of the issue of asylum accommodation for homeless clients complete, the *Housing First* concept (an innovative tool and alternative approach to housing support aimed at individuals excluded from housing) is also included and explained.

The research part of the thesis draws conclusions from qualitative research findings and sheds light on how leading staff members, social workers and social services professionals working in Naděje asylum houses in Prague perceive the operation of their respective workplaces. Critical in the qualitative research are personal opinions and authentic observations of seven participants being inquired about the functioning of the social prevention services in the Naděje asylum houses. The purpose of the research part is to identify the factors that the staff members find conducive to their daily work as well as those imposing a challenge.

Keywords: social prevention, asylum house, homelessness, *Housing First* concept

Obsah

ÚVOD	9
1 Služba sociální prevence v kontextu sociálních služeb.....	11
1.1 Zařízení sociálních služeb.....	11
1.2 Standardy kvality sociálních služeb.....	15
2 Charakteristika cílové skupiny	17
2.1 Typologie bezdomovectví.....	19
2.1.1 Příčiny bezdomovectví	20
2.2 Bezdomovectví v hlavním městě Praze	22
3 Spolek Naděje	24
3.1 Sociální služby poskytované Nadějí	26
3.1.1 Osoby ve stáří.....	26
3.1.2 Osoby s handicapem.....	26
3.1.3 Ohrožené rodiny a ohrožená mládež.....	26
3.2 Integrovaný program pro osoby bez domova	27
3.2.1 Naděje na území hlavního města Prahy	28
3.2.2 Statistiky z evidenčního systému Integrovaného programu.....	30
4 Metodické předpisy azylových Domů Naděje Praha	35
4.1 Cílová skupina	37
4.2 Poskytované služby.....	38
4.3 Zásady při ochraně práv	40
4.4 Jednání se zájemcem o službu	41
4.5 Smlouva o poskytnutí služby sociální prevence	41
4.6 Individuální plánování	43
4.7 Střet zájmů	43
4.8 Stížnosti	44
4.9 Personální zajištění	44
5 Bydlení především	46
5.1 Právo na bydlení	46

5.2	Sociální bydlení	48
5.2.1	Platforma pro sociální bydlení	49
5.3	Housing First.....	51
5.3.1	Kritika víceetapového systému podpory	53
6	Shrnutí poznatků z teoretické části a náměty na vlastní výzkumné šetření	56
7	Vlastní výzkumné šetření.....	59
7.1	Cíl výzkumu.....	59
7.2	Výzkumné otázky	60
7.3	Výzkumný vzorek.....	60
7.4	Vymezení výzkumných metod	60
7.5	Realizace výzkumu	62
7.6	Výsledky výzkumného šetření.....	63
7.6.1	Výsledky výzkumného šetření: Vedoucí sociální pracovníce.....	64
7.6.2	Výsledky výzkumného šetření: Sociální pracovníce	72
7.7	Závěr výzkumné části a diskuse	82
ZÁVĚR.....	96
Seznam použitých informačních zdrojů.....	99
Seznam použitých zkratk.....	106
Seznam grafů	107
Seznam tabulek.....	108
Seznam obrázků	109
Seznam příloh	110
BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE		

ÚVOD

V teoretické části své diplomové práce se budu zabývat tematickými okruhy, které ve svém celku tvoří službu sociální prevence v azylových Domech Naděje v Praze. Objasním činnosti azylového domu tak, jak jsou kodifikovány v zákonných předpisech. Budu dále charakterizovat cílovou skupinu osob bez domova, se kterou pracují pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci a vedoucí sociální pracovníci v azylových domech pro ženy a pro muže. Poté přistoupím k definici pražské pobočky spolku Naděje, díky které a pro kterou vznikla tato diplomová práce.

Neopomenu pohlédnout do metodik azylových Domů Naděje v Praze, ze kterých vyplývá teoretický koncept jejich fungování. Předělu také statistická data, ze kterých je snadné vyčíst, kolik osob čerpalo službu sociální prevence v azylových Domech Naděje za posledních pět let a jaká jsou specifika vstupů a výstupů klientů z této sociální služby.

Pro úplnost tématu se budu zabývat také konceptem *Housing First*, který stojí de facto proti institucím v sociálních službách a vytváří tak nový směr transformace služby sociální prevence do přirozené metody sociální práce, jakou je možno spolupracovat s osobami bez domova na řešení jejich nepříznivé sociální situace. Vzhledem k mírně stigmatizujícímu označení „uživatel sociální služby“ budu ve své práci používat označení „klienti“ sociální služby, neboť se chci co nejvíce vyvarovat jakékoliv, byť i náznakové slovní diskriminaci.

Cílem vlastního výzkumného šetření je zjistit, jak vnímají vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci azylových Domů Naděje Praha, fungování azylového domu, ve kterém profesně působí. Zároveň je cílem vlastního výzkumného šetření dojít ke skutečnostem, které těmto zaměstnancům azylových Domů Naděje Praha při práci pomáhají a ke skutečnostem, se kterými tito zaměstnanci azylových Domů Naděje Praha bojují. Pro analýzu dat z polostrukturovaných rozhovorů budu aplikovat tematickou analýzu, která odhalí klíčová témata pro zodpovězení hlavní a dílčích výzkumných otázek.

Diplomová práce ve svém celku objasní koncept fungování služby sociální prevence v zákonném pořádku České republiky. Zároveň bude rozšířena o témata

vyvstala od sedmi participantek na danou problematiku služby sociální prevence tak, jak ji vnímají a implementují do praxe v azylových Domech Naděje Praha.

1 Služba sociální prevence v kontextu sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách hovoří sice v § 57 o „osobách v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“ a v § 63 o „osobách bez přístřeší“, ale v § 3, který vymezuje některé pojmy, se o bližší specifikaci těchto osob nevyjadřuje nijak. Pro účel této kapitoly, která vychází předně ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zůstanu u vymezení klientů sociálních služeb v kontextu bezdomovectví u této zákonem stanovené charakteristiky. V další kapitole, která je věnovaná definici osob bez domova, tento výklad opustím.

1.1 Zařízení sociálních služeb

Nízkoprahová denní centra, noclehárny a azylové domy. To jsou tři sociální služby zaměřené na pomoc a podporu osobám bez domova, které jsou zařazeny ve skupině služeb sociální prevence. **Cílem služeb sociální prevence** je napomáhat osobám překonat nepříznivou situaci, ve které se ocitly, a tím chránit jak je, tak společnost před možnými nebo reálnými jevy, které z této situace vyplývají a jsou pro společnost nežádoucí (Průdková a Novotný, 2008, s. 41 - 42). Všechny sociální služby poskytované osobám bez domova zahrnují sociální poradenství na základní i odborné úrovni. Je klíčové pro podporu v překonání jejich nepříznivé životní situace. Základní sociální poradenství zahrnuje informování klientů o sociálních službách a nabízí další možnosti pomoci, na kterou se klienti mohou obrátit, aby tak řešili či zmírnili vzniklou tíživou životní situaci. Odborným poradenstvím je míněna činnost zaměřující se na možnosti řešení té konkrétní, specifikované situace, která je nad individualizovanou klienty (Matoušek, 2003, s. 155).

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou v § 53 komplexně definovány **služby sociální prevence**: „*Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich*

nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“

Nizkoprahová denní centra (dále jen NDC) dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytují služby osobám bez přístřeší formou ambulantní nebo terénní. Základní činnosti tvoří poskytování stravy, pomoc při jejím zajištění, možnost osobní hygieny a v rámci sociálního poradenství také podporu při uplatňování zájmů klientů, na něž mají nárok, a řešení osobních problémů. Do NDC klienti mohou přijít, pokud nejsou pod vlivem alkoholu nebo nealkoholových drog. Též agresivita, vyvolávání silných konfliktů a infekční onemocnění jsou důvody zákazu vstupu do prostor NDC. U příchozích klientů je povzbuzována snaha o znovu začleňování do společnosti. Zprvu, v rámci sociálního poradenství, jsou předávány obecné informace bezprostředně se vztahující k možným vzniklým problémům. Klienti jsou motivováni k návštěvě příslušných úřadů (př. k vyřízení dokladů při jejich ztrátě). Nabídka následného ubytování, především na noclehárnách a v azylových domech, je samozřejmostí (Průdková a Novotný, 2008, s. 45).

Noclehárny nabízejí možnost krátkodobého ubytování. Schwarzová uvádí, že se jedná se o přenocování s možností využití hygienického servisu. Noclehárny nejsou příliš komfortní a bývají nižšího standardu. Jedná se většinou o velké místnosti s mnoha lůžky. Klienti, kteří takto přenocovávají, nemají žádné soukromí. Nevýhodou je, že přes den jsou noclehárny uzavřeny (cit. dle Kodymová, Koláčková a Matoušek, 2005, s. 320).

Azylové domy jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definovány dle § 57 jako pobytové sociální služby poskytující službu sociální prevence na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba sociální prevence v azylovém domě podle dle odst. 1 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách obsahuje tyto základní činnosti v písm. a) *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy*, v písm. b) *poskytnutí ubytování*, v písm. c) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů uvádí v § 22 rozsah úkonů (v rámci výši citovaných činností): azylový dům vytváří podmínky pro samostatnou přípravu

stravy nebo pomoc s její přípravou, zajišťuje stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietetického stravování. Poskytuje ubytování na dobu nepřevyšující 1 rok, umožňuje hygienu těla a zajišťuje podmínky pro úklid, praní a žehlení osobního prádla. Dále v rámci individuálního plánování zajišťuje sociální pracovník pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomáhá obnovovat či upevňovat kontakt s rodinou. Podpora probíhá také v dalších aktivitách, které podněcují sociální začleňování klientů s uplatňováním zákonných nároků. Při zajišťování stravy klientům, je cena za ubytování v azylovém domě maximálně 170,- Kč. V případě, kdy azylový dům neposkytuje zajištění stravy, se jedná maximálně o 130,- Kč. Je-li cílovou skupinou azylového domu rodina s dětmi, poté je cena za ubytování stanovena tak, že dospělý platí 100,-Kč a dítě 70,- Kč.

V souvislosti s platbou za ubytování v azylových domech, je třeba, pomyslíme-li na hmotnou nouzi klientů, kteří se do azylových domů dostávají, zmínit dle zákona 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi v § 33 dávku **doplatek na bydlení**, která zajišťuje klientům bez příjmu z výdělečné činnosti zaplacení tohoto ubytování. Dávky pomoci v hmotné nouzi v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi jsou dle § 4: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. Doplatek na bydlení je peněžitá dávka, která společně s vlastními příjmy osoby pomáhá uhradit odůvodněné náklady na bydlení. Výše doplatku na bydlení je stanovena tak, aby po zaplacení nájmu, služeb s bydlením spojených a nákladů za dodávky energií, zůstala osobě či rodině částka živobytí, což je fakticky částka životního minima. V § 33 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi je v odst. 6 uvedena jako případ zvláštního zřetele pro výplatu dávky situace, kdy osoba čerpá pobytové sociální služby, kterou je např. azylový dům.

Azylový dům nabízí zpravidla několikaměsíční ubytování a je vyššího standardu, než jak je obvyklé v noclehárnách. Pokoje jsou méně lůžkové, klienti mají více soukromí. Tento vyšší standard klade na klienty vyšší nároky, kdy jsou povinni spolupracovat se sociálním pracovníkem při řešení své nepříznivé situace v rámci individuálního plánování. Očekává se od nich aktivní přístup při řešení osobních problémů ruku v ruce s uvědoměním si odpovědnosti za řešení jejich situace, kdy je jejich hlavním cílem

skutečná inkluze do společnosti. Klienti azylových domů mají dva společné jmenovatele. Prvním z nich je zmiňovaná ztráta bydlení, druhým je nedostatek či úplné chybění přirozených sociálních sítí. V důsledku jejich absence fungují azylové domy jako služba pomoci a podpory, která na určitou omezenou dobu supluje tuto základní přirozenou sociální síť tak, aby člověk nezůstal na ulici. Azylový dům může být pro takového člověka přístavištěm, odkud je možné vyplouvat ve spolupráci se sociálním pracovníkem na cestu ke zlepšení tíživé sociální a hmotné situace, do které se člověk v důsledku ztráty bydlení dostal (Kodymová, Koláčková a Matoušek, 2005, s. 325).

Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů uvádí stavy, kdy se vylučuje jejich poskytování v pobytových zařízeních sociálních služeb. V § 36 je stanoveno, že zdravotní stav vyžadující ústavní péči ve zdravotnickém zařízení, neschopnost pobytu z důvodu infekční nemoci a nepřizpůsobivé chování v důsledku duševní nemoci narušující významně kolektivní soužití, jsou důvody, pro které je třeba zájemce o službu odmítnout. Toto považuji za významné zde zmínit, neboť zájemci o službu v azylových domech, jsou právě z těchto důvodů odmítáni a odkázáni na jiný typ služby. Více se k tomuto vyjádřím k podkapitole 4.4 *Jednání se zájemcem o službu*.

Vícestupňový systém, kdy člověk v nepříznivé sociální situaci přichází, často v doprovodu terénních pracovníků do NDC, do noclehárny a následně na azylový dům, má zde svůj strop. Návaznou sociální službu na azylové domy nenajdeme, protože chybí. V případě osob bez domova v důchodovém věku a zdravotně postižených je tomu stejně. Ondrák (2007, s. 35) v této souvislosti navrhuje domovy pro osoby bez domova v důchodovém věku a pro zdravotně postižené. Průdková a Novotný (2008, s. 46) hovoří o přednostech tzv. chráněných bytů pro osoby bez domova, současně také o tom, že neexistují.

V kapitole 5.4 představím koncept *Housing First*, který by se měl, dle mého názoru, stát inspirací pro Českou republiku v sociální práci s osobami bez domova tak, aby i ti, kteří jsou na nejzazším okraji společnosti, měli vidinu trvalého, ne kočovného ubytování.

1.2 Standardy kvality sociálních služeb

Od roku 1989 dochází k transformaci sociálních služeb, kam řadíme i službu sociální prevence poskytovanou v azylových domech. V poskytování sociálních služeb je akcentováno především dodržováním lidských práv osob při individuálním plánování v rámci poskytované sociální služby. Lidská práva a individuální přístup definují sociální práci s klienty sociálních služeb. Takové služby respektují svobodnou vůli osob, zaštiťují jejich důstojný život a předně směřují k jejich sociálnímu začleňování. Hlavním cílem poskytované sociální služby je, v podpoře profesionálního personálu daného zařízení sociálních služeb, cesta k samostatnému životu klientů (MPSV, 2008, s. 5).

Musil a Navrátil poukazují, že specifika sociální práce, v rámci níž je s klienty tvořen individuální plán se zastřešujícím cílem nalezení standardního bydlení, jsou nejlépe pochopitelná pomocí konceptu sociálního fungování: „*Sociální práce se zabývá interakcí mezi způsobilostí klienta zvládat a tím, co od něj očekává prostředí. Cílem je podporovat sociální fungování klienta*“ (cit. dle. Sirovátka, 2002, s. 18). Toto pojetí sociální práce uvádím proto, abych zdůraznila, jak důležité je individuální plánování právě ve smyslu zmocnění klientů k převzetí odpovědnosti za svůj život, za jeho fungování v kontextu prostředí, tedy společnosti jako celku a jejích dílčích kvalit, kterým je např. zaměstnání. Bez zaměstnání není bydlení. Bez bydlení není zaměstnání.

Standardy kvality sociálních služeb jsou v souladu s principy evropského sociálního modelu. Standardy kvality sociálních služeb (dále jen Standardy) doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Jsou zaměřeny na definici povahy sociální služby, dále na aktivní zapojování klientů do běžného života v přirozeném prostředí, na posilování jejich samostatnosti a nezávislosti na sociálních službách. Standardy zaštiťují poskytování sociálních služeb na odborné a profesionální úrovni. Jsou určeny všem typům sociálních služeb. Mohou tak reagovat na rozmanitost sociálních událostí, ve kterých se ocitají klienti jakékoliv cílové skupiny sociální práce (Smutek a Šveřepa, 2007, s. 32).

Standardů je celkem 15 a jsou rozděleny do tří skupin: Procedurální standardy č. 1 - 8 stanovují, jak má prakticky poskytování sociální služby vypadat a na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu, dále jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb ve standardu č. 2 a vytváření mechanismů, jako jsou postupy pro podávání stížností, pravidla proti střetu zájmů apod. Personální standardy č. 9 a 10 se věnují personálnímu zajištění služeb. Říkají, že kvalita služby je přímo závislá na pracovnících; na jejich profesních dovednostech a dosaženém vzdělání, vedení a podpoře klientů a na podmínkách, ve kterých vykonávají svoji práci. Provozní standardy č. 11 – 15 definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Jsou zaměřeny na prostory, kde jsou služby poskytovány, na časovou dostupnost služby, technické zabezpečení. Dále se zaměřují na vymezení nouzových a havarijních situací (Janoušková a Nedělníková, 2008, s. 56 - 57).

Dle výše uvedeného se domnívám, že Standardy říkají, jak má služba dle platné legislativy vypadat, a slouží jako měřítko hodnocení kvality poskytované služby, tedy do jaké míry se praxe poskytování služby blíží definovanému standardu. Jednotlivé sociální služby aplikují Standardy do svých vnitřních předpisů. Ve spolku Naděje jsou tyto aplikovány v metodických předpisech, o kterých se zmíním v kapitole 4 *Metodické předpisy azylových Domů Naděje Praha*.

2 Charakteristika cílové skupiny

Bezdomovectví je v odborném diskurzu nahrazováno termínem *lidé bez přístřeší*. Leč je širokou veřejností termínem *bezdomovec* chápán člověk žijící na ulici, špinavý, závislý, nepřizpůsobivý, nenormální, tj. termínem zatíženým četnými stereotypy, zaznívá v něm slovo *domov*. Bezdomovectví označuje stav akutní nouze, kdy se člověk ocitá bez trvalého domova, bez onoho pevného přístavu. V něm saturuje člověk od dětství své základní potřeby jistoty a bezpečí díky poutu k místu, a také díky rodinným vazbám (Kodymová, Koláčková a Matoušek, 2005, s. 316). Pro potřeby této práce budu používat termín *bezdomovci* nebo *osoby/lidé bez domova*, právě z toho důvodu, abych neubírala na podstatnosti zaznívání fenoménu *domov*, z něž jsou v jeho komplexnosti bezdomovkyně a bezdomovci dlouhodobě vykořenění (Hradecký a kol., 2007, s. 33).

Csémy, Marek a Vágnerová (2013, s. 9) vidí bezdomovectví jako syndrom komplexního psychosociálního selhání projevujícího se neschopností akceptovat a zvládat běžné společenské požadavky. Stejně tak Průdková a Novotný (2008, s. 34) mají za to, že nejde pouze o ztrátu bydlení. Jde především o chybění domova spojené s inkluzí, sociálním vyloučením a odsunutím na okraj společnosti. Toto vyloučení ze společnosti se projevuje ztrátou ekonomické soběstačnosti, rozkladem sociální sítě a narušením vztahů s okolím. Dále tím, jak je život redukován při závislosti na nestátních neziskových organizacích, které poskytují sociální služby. U osob bez domova je skloňované také patologické chování ve formě kriminality či žebrání ruku v ruce se závislostmi na návykových látkách.

Zufferey a Kerr (cit. dle Zatloukal, 2006, s. 88) poukazují na skutečnost, že definice vnímající bezdomovce jako homogenní skupinu, však neodpovídá subjektivní zkušenosti lidí, kteří jsou skutečně bezdomovci. Bezdomovectví je vyjádřeno tím, že lidé žijí na místech, která nejsou určena k bydlení (parky, auto, opuštěné budovy, podchody,...) nebo bydlí v přechodném bydlení, které je primárně určeno pro lidi bez domova (noclehárny, azylové domy).

Kodymová, Koláčková a Matoušek (2005, s. 312) mluví o další skupině jako o tzv. dobrovolných bezdomovcích. Podle něj je takových většina. Jejich

specifikem je to, že rezignovali na majoritní formu života, mají jiné ambice než lidé žijící v majoritě. Zjednodušeně řečeno, lidé, kteří se rozhodli žít jinak, a to i viditelně jinak, než jak žije většinová společnost, se de facto slovníkem funkcionálního strukturalismu brání normám a hodnotám dané společnosti tím, že se jim přizpůsobují různými způsoby. Merton (2000, s. 145 - 172) rozlišuje pět způsobů individuální adaptace člověka dle míry ztotožnění se s kulturními cíli (hodnotami) a prostředky k dosahování těchto cílů (normami společnosti). Jsou to: konformita jako plné ztotožnění se s cíli a prostředky; inovace jako ztotožnění se s cíli (hodnotami, nikoliv prostředky); ritualismus, který slevuje z kulturních cílů, ale nutkavě lpí na prostředcích (normách); únik odmítající kulturní cíle i prostředky a rebelie, která se pokouší nastolit novou sociální strukturu.

Pro potřeby výkladu nás zajímá především **únik** jako strategie adaptace na společenské hodnoty a normy. Merton (2000, s. 166) říká, že lidé v úniku jsou lidmi ve společnosti, ne však lidmi společnosti. Únikovou adaptační strategii volí dle Mertona (2000, s. 167) lidé, jež nějakým způsobem vyzkoušeli použít prostředků (norem) k dosažení společenských cílů (hodnot), ale neuspěli. Tuto situaci vyřešili tak, že rezignovali. Taková situace je projevena chyběním sociálních odměn, ale i tím, že lidé v únikové strategii netrpí frustracemi doprovázejícími neustálou snahu o dosažení takových odměn právě dodržováním norem k cíli hodnot. Tito lidé rezignovali na některé své potřeby a naučili se vyžít s málem. Mezi jednotlivce s únikovou adaptační strategií řadí vedle narkomanů, také tuláky a bezdomovce (Merton, 2000, s. 169).

Mluvím-li o potřebách, kterých se člověk vzdává, aby nebyl pod tlakem sociálních norem tak, jak interpretuje Merton (2000, s. 166), vzpomenu Abrahama H. Maslowa, který dělí potřeby člověka na základní a metapotřeby. Mezi základní potřeby patří fyziologické potřeby potravy, vody, spánku, sexu a psychické potřeby jistoty a bezpečí, lásky, sounáležitosti a sebeúcty. Tyto základní potřeby je třeba saturovat, aby člověk mohl dosáhnout metapotřeb, tedy zjednodušeně řečeno vlastní seberealizace. Metapotřeby se mohou rozvíjet málo nebo zcela chybět (cit. dle Nakonečný, 2014, s. 336). Maslowova pyramida v kontextu bezdomovectví ukazuje, že: *„desocializovaný jedinec se pokouší uspokojit své potřeby v určitém*

pořádku, jehož hierarchie je následující: fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, potřeby sociální“ (Hradecká a Hradecký, 1996, s. 40).

2.1 Typologie bezdomovectví

Hradecká a Hradecký (1996, s. 36) rozdělují bezdomovectví do tří kategorií. Tato typologie je u nás nejpoužívanější. Jedná se o skupinu zjevného bezdomovectví, skrytého bezdomovectví a potenciálního bezdomovectví. **Zjevné bezdomovectví** je kategorií, do níž patří ti lidé, kteří jsou nejvíce viditelní. Jsou to lidé, které potkáváme na nádražích, v ulicích a také ti, kteří využívají sociální služby, jako jsou noclehárny a azylové domy. Tito lidé tedy kontaktují sociální služby a žádají většinou o materiální pomoc. Lidé patřící do skupiny **skrytých bezdomovců** se neobracejí na veřejné služby, nebývají registrováni na úřadu práce a nežadají o pomoc ani sociální služby. Pro skryté bezdomovce jsou typické časté změny místa přespávání. Jedná se o prázdné domy, sklepy, squaty, vraky automobilů, stany či vyhledávání přespávání u známých. **Potencionální bezdomovci** žijí v životně těžkých podmínkách, osobních a rodinných problémech s vnímanou hrozbou ztráty stávajícího bytu. Do této skupiny řadí Hradecká a Hradecký (1996, s. 38) také osoby čekající na propuštění z výkonu trestu odnětí svobody, z psychiatrických léčeben a jiných zařízení ústavního charakteru. Patří sem také migranti a exulanti.

Evropská Unie v rámci Strategie sociální ochrany a začleňování považuje bezdomovectví, sociální vyloučení spojené s absencí bydlení, za jeden z klíčových problémů k řešení sociálních politik členských států (MPSV, 2014, s. 4). Přehlednou typologii bezdomovectví na zjevné, skryté a potenciální dle Hradeckého a Hradecké (1996, s. 34) rozčleňuje typologie ETHOS Evropské federace národních sdružení pracujících s bezdomovci FEANTSA [2011], která vymezuje koncepční kategorie, operační kategorie a životní situace společně s definicemi a národními subkategoriemi, které ve svém komplexu definují bezdomovectví tak, jak ho vnímá Evropská unie.

Pojetí domova chápe typologie ETHOS ve třech oblastech. Pokud tyto oblasti absentují, může to vést k bezdomovectví. Mít domov znamená: „...*mít přiměřené bydlení, které může osoba a její rodina výlučně užívat.*“ což ukazuje na fyzickou oblast

domova (Pleace, 2017b, s. 10). Právní oblast domova je definována právním důvodem k užívání takového fyzického prostoru. Za klíčovou považuje ETHOS oblast sociální, která akcentuje prostor pro: „*vlastní soukromí s možností sociálních vztahů*“. Z fyzické, právní a sociální oblasti domova plynou čtyři formy vyloučení osoby z bydlení: „*bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení*.“ Pokud tyto situace nastanou, znamenají absenci domova, absenci standardního bydlení. Tato typologie člení osoby bez domova podle jejich bytové nebo životní situace spojené se ztrátou bydlení. Výše zmíněné kategorie se člení na 13 pracovních kategorií. V rámci celonárodního projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR byl definován soubor národních subkategorií. Typologie ETHOS je i díky rozpracování v realizovaném projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR využitelná pro monitoring bezdomovství a pro vytváření politik (Pleace, 2017, s. 12).

V kategorii *bez bytu* je definována operační kategorie *Osoby v ubytovnách pro bezdomovce*. Tato kategorie se týká právě bezdomovců a bezdomovkyň ubytovaných v azylových domech s krátkodobým ubytováním. Pro potřeby práce nás bude zajímat právě tato úzce vymezená kategorie žen a mužů žijících v azylových domech. Pro úplnost doplňuji, že do této kategorie patří i matky s dětmi, otcové s dětmi, úplné rodiny v azylovém domě a zahrnuta zde je i skupina osob v domě na půli cesty (Hradecký, 2007, s. 32). Celou typologii ETHOS upravenou pro české prostředí uvádím v *Příloze č. 1* a v *příloze č. 2 Funkční definice ETHOS*.

2.1.1 Příčiny bezdomovectví

Každý pracovník v sociálních službách a sociální pracovník působící v azylovém domě by měl mít přehled o příčinách bezdomovectví. Je to jeho základní teoretickou výbavou, neboť účinná pomoc v řešení tohoto komplexního problému je neefektivní, snažíme-li se odstranit pouze následky. Odlišit však, která skutečnost byla příčinou bezdomovectví člověka a která jeho následkem, je mnohdy těžké. Takováto nejasnost se ukazuje například u alkoholika, který se k bezdomovectví fakticky propil na rozdíl od bezdomovce, který začal pít až poté, co se ocitl bez domova (Průdková a Novotný, 2008, s. 32).

Průdková a Novotný (2008, s. 10) dělí příčiny bezdomovectví na vnější a vnitřní. **Vnější (objektivní, strukturální) faktory** bezdomovectví mají svůj kořen v ekonomicko-politické situaci země a celospolečenského klimatu. Takové se dají ovlivnit na celostátní úrovni především sociální politikou státu a zákonodárstvím (Haasová, 2005, s. 10). Do vnějších příčin řadíme tedy především míru nezaměstnanosti a chudoby, nedostatečné zabezpečení v nemoci a stáří, finančních nedostupnost standardních forem bydlení a stereotypizaci společnosti k různým minoritním skupinám společnosti. Další strukturální příčinu spatřujeme v režimu ústavních zařízení, který deformuje osobnost jako celek a podporuje touhu po svobodě jako po ideálu, který je reálně vzato, determinován odpovědností za své jednání. Takový režim je charakteristický pro dětské domovy a domy na půli cesty, ale podobně se též zrcadlí ve výkonu trestu odnětí svobody. Člověk opouštějící tato silně formalizovaná prostředí je de facto nepřipraven na život ve společnosti (Průdková a Novotný, 2008, s. 34). Rámcově řečeno, lidé bez domova představují početnou skupinu osob, která představuje skupinu lidí tzv. sociálně vyloučených. Dle Kotýnkové (2000, s. 95) je **sociální vyloučení** nerovností v participaci na životě společnosti v pěti základních zdrojích: nerovnost k bydlení, zaměstnání, zdravotní péči, vzdělání a sociální ochraně. Lidé přicházející do azylových domů se s touto nerovností, především v nerovném přístupu k bydlení a zaměstnání, setkávají. **Vnitřní (subjektivní) příčiny** obsahují osobní, vztahové a materiální podmínky člověka (Fleischmann, 2006, s. 129). K materiálním podmínkám patří kupř. nízká kvalifikace, nízký příjem, ztráta zaměstnání, dluhy a exekuce. Ztráta zaměstnání úzce souvisí s osobní možnou příčinou bezdomovectví, která je vymezena jako dlouhodobá nezaměstnanost, která v čase přináší ztrátu pracovních návyků a bez podpory nemožnost znovu se začlenit na trh práce. Do osobních příčin zahrnujeme i duševní či fyzické handicapy, prožitá neupracovaná traumata, látkové a behaviorální závislosti, aj. Vztahové příčiny vyplývají z nefunkčních a dysfunkčních rodinných vztahů či z absence rodinného zázemí (Průdková a Novotný, 2008, s. 35). Fleischmann (2006, s. 130) uvádí nejčastější příčiny ztráty domova u českých bezdomovců a bezdomovkyň rozpad rodiny a ztrátu výdělků ze zaměstnání.

2.2 Bezdomovectví v hlavním městě Praze

Podoba bezdomovectví, tak jak je dnes definována, se začíná objevovat v 19. století v důsledku industrializace, kdy lidé migrovali do větších aglomerací s cílem uplatnit se na trhu práce. Osoby bez domova se stěhovaly do větších měst za možností využití charitativních služeb a za představou místa s lepší možností žebrať (Matoušek, 2011, s. 29).

„Nástupem totalitního režimu v roce 1948 nastalo ideologické popírání bezdomovectví. V rámci budování „socialistické společnosti“ bylo tehdejší mocí rozhodnuto o nové, značně represivní sociální politice. Platila povinnost zdržovat se v místě trvalého či přechodného pobytu“ (Pěnkava, 2008, s. 11). Komunistický politický režim nahradil církevní a charitativní organizace sítí státních institucí, kam se řadily ústavy sociální péče, domovy důchodců, domovy pro dlouhodobě nemocné, tělesně postižené apod. (Matoušek, 2011, s. 31).

80. léta 20. století přinesla znovuobjevení fenoménu bezdomovectví, kdy zanikla pracovní povinnost. Lidé stáli před zodpovědností naložit s osobní svobodou, což se stalo pro některé klíčovým momentem. Tito lidé, dnešní padesátníci, šedesátníci, se stali klienty sociálních služeb, často právě pobytových zařízení, azylových domů. *„Rozsáhlá amnestie prezidenta Václava Havla, která znamenala propuštění kolem 16 000 vězňů, znamenala pro amnestované osoby zajistit si zaměstnání a ubytování, což byl pro ně úkol velmi nesnadný, až nereálný. A proto byly řady bezdomovců rozšířeny. Nepřipravenost společnosti a tuto situaci (fakt, že velká část osvobozených vězňů nemá kam jít, zimní období) měla za následek nedostačující sociální pomoc a zviditelnění celého problému bezdomovectví“* (Langerová, 2007, s. 16). Jak je všeobecně známo, po roce 1989 se znovuzrodil trend nestátních neziskových organizací, které v podstatné míře převzaly faktickou pomoc a podporu mířenou lidem bez domova. V roce 1990 vzniká spolek Naděje (Hradecká a Hradecký, 1998, s. 3).

Lidé bez domova většinou migrují do velikých městských center. Ačkoliv v novodobé historii se úřady snažily různými způsoby bezdomoveckou populaci na území hlavního města řešit, nepodařilo se docílit očekávaných výsledků. To nahrává názoru, že pokud si lidé vybrali Prahu jako místo pro své „žítí“ na ulici, neexistují

demokratické prostředky, jak jim v tom zabránit. Je to naprosto logické, jelikož je v Praze největší možnost pracovního uplatnění, vysoká míra anonymity prostředí a v neposlední řadě možnost využití sociálních služeb poskytovaných této cílové skupině, také možnost využít služeb poskytovaných charitativními a církevními organizacemi. V těchto organizacích se osoby bez přístřeší mohou zdarma najíst, ošatit, provést základní hygienu, navštívit lékaře. Přes všechny tyto služby a možnosti, si však musíme uvědomit, že neposkytují dlouhodobé řešení. Většinou poskytují pouze akutní pomoc, která je z dlouhodobého hlediska téměř nepodstatná. Viditelné bezdomovectví za sebou skrývá kořeny, které jsou mnohem komplikovanější a hlubší, než by se na první pohled zdálo. Jediná možnost jak tuto situaci řešit, je rozkrýt špičku ledovce a řešit tento problém z dlouhodobého a komplexního hlediska (Pěnkava, 2008, s. 11).

V roce 2011 Český statistický úřad v součinnosti se Sdružením azylových domů v ČR a Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR v rámci sčítání lidu zmapoval život lidí bez domova. V historii České republiky se tak poprvé dostáváme k informacím, kdo jsou ti lidé a kolik takových lidí je, jež využívají služeb nízkoprahových denních center, nocleháren, azylových domů a domů na půli cesty. „*Určitá skupina lidí, kteří žijí na ulici, s úřady nekomunikuje, komunikovat nechce a ani se nezajímá o nabízenou pomoc. Sčítací komisaři nechodili po parcích ani pod mosty, nešlo o to zjistit, kolik je v Česku celkem všech bezdomovců,*“ tvrdí Stanislav Drápal. „*Zaměřili jsme se na ty, kteří využívají služeb sociálních zařízení, kteří jsou ochotní komunikovat a nabízenou pomoc přijmout. Jenom těm je možné pomoci, proto jsme zjišťovali maximum informací právě o nich*“ (ČSÚ, [2011]). Sčítání v zařízení sociálních služeb, jejichž služby využívají lidé bez domova, přineslo výsledek, že v Praze sociální služby využívá 1254 osob. Možná překvapivě ze statistiky vyplývá, že před Prahou je Moravskoslezský kraj s počtem 2 574 osob (ČSÚ, [2011]).

3 Spolek Naděje

Spolek Naděje vznikl v roce 1990 bez předchozího plánování. Naděje se zrodila z filantropické touhy pomoci potřebným jako reakce na příchod uprchlíků z Rumunska v „polistopadovém“ Československu. Rumunští uprchlíci začali plnit hlavní nádraží v Praze a nádraží v Holešovicích. Neexistence státní strukturované pomoci inspirovala Vlastimila a Ilju Hradeckých, aby těmto lidem poskytl základní pomoc ve formě horké polévky a kusů čistého ošacení. V té době oba manželé poskytovali pomoc bez peněz na provoz, bez plánování. Období od srpna 1990 do dubna 1991 ještě nemluvíme o Naději jako takové, ale o dobrovolnické práci první pomoci uprchlíkům v Praze. Zajišťování stravování a ubytování v Praze bylo nedostačující, proto byly zřízeny dva provizorní uprchlické tábory v Jablonečku u Mimoně a v Bělé pod Bezdězem, později opět v Praze, kdy Naděje jako spolek byla založena dne 21. 8. 1990 podle zákona č. 83/1990 Sb., o družování občanů a vznikala první střediska Naděje. Od roku 2012 je Naděje spolkem ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (Hradecká, a Hradecký, 1998, s. 4).

„Posláním Naděje je praktické uplatňování evangelia v životě a jeho šíření. K naplnění svého poslání užívá Naděje soustavu svých služeb“ (Naděje, [2017c]). Naděje pomáhá lidem, jež její pomoc a podporu potřebují. Pracovníci Naděje se nevyhýbají pomoci lidem, kteří jsou ostatními zavrženi pro svou neschopnost, slabost, nouzi, nemoc nebo barvu pleti. Poslání Naděje vychází z Evangelia, řídí se praxí Ježíše Krista (Naděje, [2017c]).

Naděje předně není registrovaná jako křesťanská organizace. Dle Stanov Naděje je *„křesťanská misijní a charitativní iniciativa. Ve své činnosti je mezikonfesní, nepolitickou, neodborovou, nestraničnou, dobročinnou organizací“* (Naděje. Vnitřní předpisy, 2012, s. 1). Od všech zainteresovaných osob v Naději se vyžaduje respektování a naplňování poslání a cílů Naděje. Zavazují se, že nebudou v opozici proti jejím cílům a jejím klientům, ani proti zájmům činnosti. Naděje očekává, že se ve svých vztazích ke klientům, mezi pracovníky a navenek ke třetím osobám, budou řídit etickými pravidly, která vzešla z křesťanské víry. Klíčový vnitřní dokument, *Kodex etiky Naděje*,

je vystaven na idey, že každý člověk je neopakovatelnou a jedinečnou bytostí bez ohledu na jeho etnickou příslušnost, sociální původ, věk, rod, zdravotní stav nebo osobnostní přesvědčení. Pro spolupracovníky Naděje se pokládá za samozřejmé dodržování platných zákonů a vnitřních předpisů, mezi které řadíme *Stanovy Naděje, Etický kodex Naděje, Metodické předpisy Naděje, Domácí řád azylových Domů Naděje* a v kontextu zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, také naplňování Standardů kvality sociálních služeb.

Kodex Etiky Naděje koresponduje s oddíly Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky. *Kodexu Etiky Naděje* byl schválen předsednictvem Naděje dne 15. března 2016. Pracovníci Naděje usilují o dodržování zásad ve vztahu ke klientům, ve vztahu k pracovišti, ve vztahu mezi pracovníky a ve vztahu ke třetím osobám navenek organizace. Především jeho klíčové body (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016a):

Ve vztahu ke klientům jsou pracovníci zavázáni ctít svobodu a práva klientů tak, aby nedocházelo k omezení práv a svobod druhých osob. Dále jsou zavázáni chovat se ke každému z klientů uctivě, vidět v nich svého bližního a přistupovat k nim s láskou a respektem, vytvářet prostor důvěry a bezpečí. Zavazují se podporovat spolupráci Naděje s rodinou klientů a dle možností budovat dobré vztahy klientů a jejich rodinných příslušníků. Pracovníci se zavazují také nepůjčovat a nedávat klientům peníze. Samozřejmostí je to, že pracovníci zachovávají mlčenlivost o situaci klientů. **Ve vztahu k pracovišti** se pracovníci zavazují dodržovat týmovou spolupráci a vzájemný respekt k ostatním zaměstnancům. Zachovávají pravdivost v komunikaci a jsou spolehliví v jednání. Úkony provádějí obětavě, na maximální odborné úrovni a dbají na svůj profesní rozvoj. Sami svou činností se aktivně podílejí na zlepšování kvality služeb, které Naděje poskytuje. **Ve vztahu mezi pracovníky** jsou pravdiví a důvěryhodní ve vztazích a v jednání, udržují vztahy ve vzájemné součinnosti, dodržují vnitřní solidaritu. Budují kolegiální vnitřní vztahy mezi pracovníky a službami. Jsou zavázáni ke vzájemné spolupráci a pomoci, vyvarují se pocitů konkurence. **Ve vztahu navenek ke třetím osobám** budují dobré jméno Naděje, vycházejí ve vystupování z přesvědčení o významu

jejích činnostech a svým jednáním a prací přispívají k udržení postavení Naděje v oboru její činnosti. Budují důvěryhodné vztahy s laickou i odbornou veřejností a veřejnou správou.

3.1 Sociální služby poskytované Nadějí

Z počátečního nadšení manželů Hradeckých se zrodila jedna z prvních organizací působících dnes na celém území České republiky a poskytujících sociální služby nejpotřebnějším skupinám lidí. Jedná se o osoby v bez domova, osoby ve stáří, osoby s handicapem a osoby a rodiny ohrožené. Naděje disponuje zařízeními sociálních služeb ve 22 městech a obcích v České republice (Cveček a kol., 2007, s. 95). Níže uvedu cílové skupiny osob, v jejichž zájmu Naděje poskytuje sociální služby poradenství, péče i prevence.

3.1.1 Osoby ve stáří

Pro osoby ve stáří jsou poskytovány sociální služby v Brně, Vysokém Mýtě, Zlíně a Nedašově. Jedná se o terénní sociální práci, domácí péči a pečovatelskou službu v domácnostech klientů; denní stacionáře, Domy pokojného stáří a Domov se zvláštním režimem. V roce 2016 pracovníci Naděje umožnili žít důstojný život ve stáří 819 lidem (Naděje, [2017f]).

3.1.2 Osoby s handicapem

Pro osoby s handicapem jsou poskytovány v Kadani, Litoměřicích, Nedašově, Otrokovicích, Roudnici nad Labem, Uherském Hradišti, Vsetíně a Zlíně tyto sociální služby: denní stacionáře, sociálně terapeutické dílny, týdenní stacionáře a domovy, osobní asistence a chráněné bydlení. V roce 2016 byla poskytnuta péče 431 lidem se zdravotním, mentálním a kombinovaným handicapem tak, že byl zachován jejich všestranný rozvoj (Naděje, [2017d]).

3.1.3 Ohrožené rodiny a ohrožená mládež

Pro ohrožené rodiny a mládež jsou poskytovány v České Třebové, Jablonci nad Nisou, Kadani, Liberci, Litoměřicích, Písku, Plzni, Roudnici nad Labem a ve Štětí tyto sociální služby: terénní sociální práce s rodinami v sociálně vyloučených lokalitách,

holobytech, bytech ze sociálních důvodů, azylové domy Naděje pro rodiny, kluby Naděje pro děti a mládež, psychologické a proti dluhové poradenství a potravinová pomoc. Součástí služeb Naděje je také pomoc a podpora ohroženým dětem a dezorganizované mládeži, především formou terénní sociální práce (Naděje, [2017e]).

3.2 Integrovaný program pro osoby bez domova

Integrovaný program funguje od vzniku Naděje jako celostní pomoc osobám bez domova, lidem společensky vyloučeným a těm, kterým toto vyloučení bezprostředně hrozí. Součástí programu je okamžitá pomoc vedoucí k uspokojení základních životních potřeb poskytovaná v nízkoprahových denních centrech a nabídka ubytování v azylových Domech Naděje, kdy je společně s klienty hlavním cílem nalézt společenské uplatnění (Hradecká a Hradecký, 1998, s. 16).

Od ledna 2006 jsou některé ze služeb Integrovaného programu Naděje financovány v rámci projektu Integrovaný program - RLZ prostřednictvím Evropského sociálního fondu. Konkrétně se jedná o zajištění činnosti nízkoprahových denních center, azylových domů a terénních programů v Praze, Jablonci nad Nisou, Mladé Boleslavi a Litoměřicích. Ideálním výsledkem programu je podpora při stabilizaci nepříznivé životní situace, nalezení a udržení zaměstnání, navázání kontaktu s rodinou a okolním prostředím klientů, nalezení vhodného bydlení a zmocnění klientů tak, aby již služby Naděje nepotřebovali (Kadlec, 2006).

Pro osoby bez domova jsou poskytovány v Praze, Jablonci nad Nisou, Klášterci nad Ohří, Liberci, Litoměřicích, Lovosicích, Mladé Boleslavi, Plzni a Roudnici nad Labem tyto sociální služby: terénní sociální práce, nízkoprahová denní centra, noclehárny, centra krizové pomoci a azylové Domy Naděje. V roce 2016 pracovníci Naděje poskytli svým klientům 151 970 noclehů (Naděje, [2017b]).

Lidem bez domova je poskytnuta v rámci zařízení sociálních služeb strava, možnost hygieny, stravy, ošacení a péče psychologů a lékařů. Je zajišťováno praní osobního prádla, sociální šatník, ubytování a samozřejmě v rámci sociální práce s klienty přidružené sociální poradenství. To je zásadní pro zmocnění klientů, kdy za pomoci a podpory sociálních pracovníků nabírají sílu pro řešení své tíživé životní situace tak,

aby se sociálně začlenili. V rámci pracovní terapie Naděje vytváří krátkodobá pracovní místa, kdy je člověku bez domova umožněno vydělat si např. na nový občanský průkaz úklidovými pracemi. Součástí širokého působení Integrovaného programu Naděje je možnost využití zimních nocleháren, potravinové a hygienické pomoci a krizové pomoci. Sociální služby Naděje na sebe nasedají tím způsobem, aby se člověk bez domova postupně vymanil ze sociálních služeb zpět k jeho zapojení do běžného života. Pomoc lidem bez domova je zajišťována tzv. **vícestupňovou podporou**. Zjednodušeně řečeno: klienti přichází z ulice, jsou navázáni na noclehárnu, dále na azylový dům, poté přecházejí do tréninkového bytu Naděje (Naděje, [2017b]).

Vícestupňová podpora je preferovanou formou pomoci v českém kontextu. V kapitole 5.4 ukazují i kritiku tohoto vícestupňového systému jako celku ve srovnání s konceptem *Housing First*.

Aby došlo k plné inkluzi osob bez domova zpět do společnosti, je žádoucí, aby bylo k dispozici více bytů ze sociálních důvodů. Naděje v současné době disponuje a provozuje celkem 30 tzv. tréninkových bytů. Rozvoji dalšího žádoucího stupně, tedy tzv. bydlení s podporou, které by umožnilo lidem bez domova integraci do společnosti, brání nedostatek sociálních bytů. Naděje v současné době provozuje v několika městech celkem 30 tréninkových bytů (Naděje, [2017b]).

3.2.1 Naděje na území hlavního města Prahy

Pro osoby bez domova jsou na území hlavního města Prahy poskytovány níže předeslané sociální služby Naděje:

Streetwork jako: „metoda terénní sociální práce, která namísto pasivních stacionárních modelů řešení sociálních konfliktů nabízí aktivní vyhledávací formu sociální intervence a krizové pomoci“ (Bednářová a Pelech, 2000, s. 7). V rámci terénních programů je zajišťován první kontakt s klienty přímo v prostředí, kde se pohybují, kde žijí. Zde je jim nabídnuta potravinová pomoc a základní informace o dostupnosti sociální pomoci – především v nízkoprahových denních centrech (Naděje, [2017g]).

Nízkoprahové denní centrum U Bulhara, kde člověk bez domova od 18 let věku nalezne nejenom sociální a psychologické poradenství, ale také možnost se omýt, najíst se a převléknout. V rámci NDC U Bulhara jsou ordinace praktického lékaře, gynekoložky, stomatologa a psychiatra. Jako jediná v České republice má Naděje možnost poskytovat tuto širokou síť nejen sociálních, ale i zdravotních služeb pro lidi bez domova zcela zdarma, bez nutnosti jakékoliv registrace či nároků na své klienty. V zimních měsících je NDC U Bulhara pro klienty otevřeno nonstop (Naděje, [2017a]).

Nízkoprahové denní centrum Bolzanova pro osoby bez domova od 18 do 24 let. Mimo ordinace lékařů jsou zde poskytovány takové služby, jako jsou poskytovány v NDC U Bulhara. Mladí lidé bez domova, kteří sem docházejí, se mohou zúčastnit četných volnočasových aktivit. Například v červnu roku 2017 byl organizován víkendový výlet, kdy se klienti s pracovníky NDC Bolzanova sjížděli na raftech Vltavu (Facebook, 2017). Zajímavou volnočasovou aktivitou byly do června tohoto roku běžecké tréninky, kdy klienti mohli trénovat na Pražský půlmaraton. To se jednomu klientovi podařilo a společně se sociální pracovníci azylového Domu Naděje Praha se tohoto běhu úspěšně zúčastnil. Sociální pracovníci nabízejí klientům možnost ubytování na noclehárnách či v azylových Domech Naděje Praha (Naděje, [2017a]).

Noclehárna Husitská a noclehárna Na Slupi pro muže jsou noclehárny pro muže od 18 let, které nabízejí možnost přenocování od 19:00 do 7:00 za poplatek 30,- Kč/noc. Noclehárny mají kapacitu 40 lůžek (Naděje, [2017h]).

Azylové Domy Naděje jsou v Praze čtyři. Azylový Dům Naděje Radotín a azylový Dům Naděje Žižkov pro muže nabízejí celodenní ubytování za poplatek 120,- Kč/ den. Kapacita těchto dvou azylových domů je 80 lůžek, z toho deset bezbariérových na azylovém Domě Naděje Žižkov (Naděje, [2017h]). Azylový Dům Naděje Vršovice pro ženy nabízí celodenní ubytování za poplatek také 120 Kč/den s kapacitou 40 lůžek (Naděje, [2017ch]). Azylový Dům Naděje Záběhlice pro muže a ženy v důchodovém věku nebo se zdravotním znevýhodněním, kteří v důsledku svého zdravotního stavu nebo stáří nejsou zcela soběstační. Tento azylový dům je plně bezbariérový. Jeho kapacita je 30 lůžek (Naděje, [2017h], [2017ch]). Azylovým Domům Naděje Praha je

věnovaná následující kapitola a dále i kapitola 4 *Metodické předpisy azylových Domů Naděje Praha*.

3.2.2 Statistiky z evidenčního systému Integračního programu

S laskavým svolením pana Luboše Turzíka, metodika pražské pobočky Naděje, se součástí diplomové práce mohla stát tato kapitola. O tom, kdo je metodik a jakou roli v rámci organizace zastává, píše v kapitole 4 *Metodické předpisy azylových Domů Naděje Praha*. Pan Turzík mi poskytl statistická data z let 2012 – 2016. V níže uvedené tabulce a grafech, které jsem pro potřeby této práce vytvořila, vidíme zpracovaná data z integrovaného systému Naděje, Evidenčního systému Integračního programu (ESIP). Díky tomuto systému je umožněno sdílení informací o klientech azylových domů, ale také nocleháren a nízkoprahových denních center Naděje nejenom v Praze, ale ve všech zařízeních sociálních služeb Naděje v celé České Republice. Grafy odkrývají data zpracovaná pro všechny čtyři azylové Domy Naděje v Praze. Jedná se o azylový Dům Naděje Praha – Vršovice, azylový Dům Naděje Praha - Radotín, azylový Dům Naděje Praha – Záběhlice a o azylový Dům Naděje Praha – Žižkov.

Tabulka a grafy znázorňují klíčové kategorie azylových Domů Naděje v Praze, které odhalují počty a procentuální vyjádření ubytovaných klientů a jejich příslušných specifik, které se týkají ubytování ve službě sociální prevence azylových domů. Jedná se nejenom o celková čísla ubytovaných, ale také o specifika v kontextu jednání se zájemcem o službu a v kontextu evaluace a ukončování jeho pobytu v azylovém domě (dále jen AD).

Tabulka č. 1 ukazuje **celkový počet ubytovaných klientů v AD Naděje v Praze za období let 2012 – 2016**. Vidíme, že celkový počet lůžek se od roku 2012 navýšil, od roku 2014 je již počet lůžek stabilní. AD Naděje v Praze tedy disponují dohromady 145 lůžky pro muže a pro ženy. Průměrný denní počet ubytovaných byl nejvyšší v roce 2014, kdy bylo denně ubytováno 132 klientů. Roční obsazenost byla nejvyšší roku 2014, kdy byly AD naplněny z 94 %. V dalších letech se obsazenost pohybuje stále kolem 90 %. Počet ubytovaných klientů byl v roce 2015 470 osob, nejaktuálnější data ukazují na 452 ubytovaných osob z roku 2016. Průměrný věk ubytovaných klientů se pohybuje

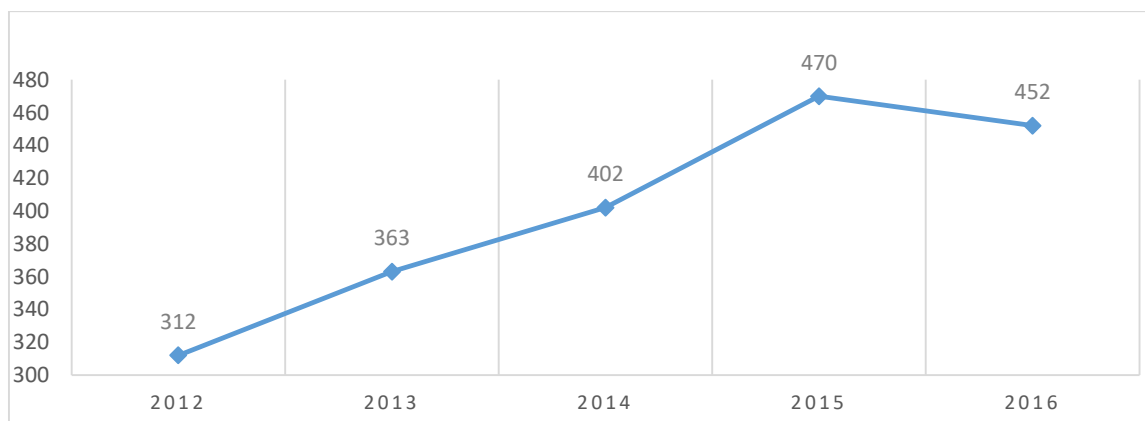
kolem 50. roku života. Poměr ubytovaných žen a mužů ukazuje, že je stále menší počet ubytovaných žen než mužů. V roce 2015 eskaloval počet žen na AD 161 klientek. Zajímavá je kategorie ubytovaných s trvalým bydlištěm (dále jen TB) na území Hlavního města Prahy (dále jen HMP). Zatímco v roce 2012 bylo k TB v Praze hlášených 64 klientů AD, v roce 2015 již více než čtyři krát tolik, přesně 274 klientů s TB na území HMP. Poslední zajímavá kategorie uvádí počet ubytovaných cizinců. Číslo není vysoká, rok 2015 ukazuje 14 ubytovaných cizinců, zatímco v roce 2013 bylo ubytováno pouze 5 cizinců.

Tabulka č. 1: Celkový počet ubytovaných klientů v AD Naděje v Praze za období let 2012 – 2016

rok	počet lůžek	Ø denní počet ubytovaných	obsazenost za rok (%)	počet ubytovaných	Ø věk všech ubytovaných	ženy	TB na území HMP	cizinci
2012	117	110	94	312	50	105	64	9
2013	124	115	93	363	51	133	206	5
2014	145	132	91	402	52	140	218	11
2015	145	127	88	470	49	161	274	9
2016	145	129	89	452	50	140	268	14

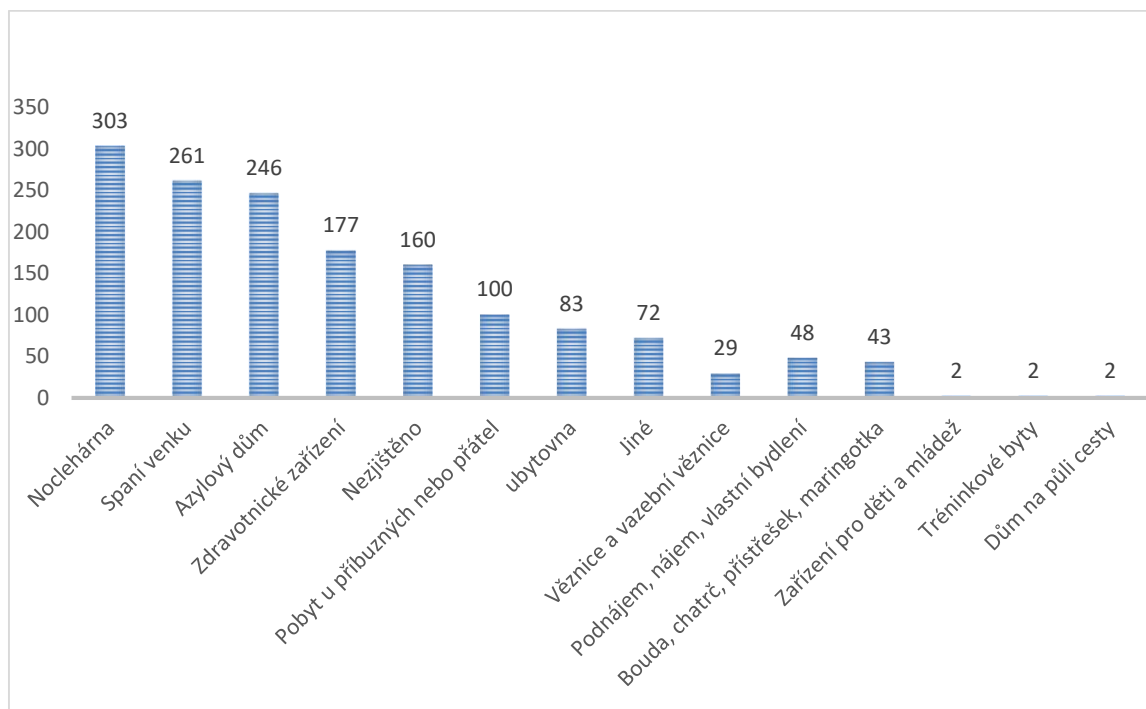
Dle grafu č. 1, který uvádí vývoj počtu klientů v AD Naděje v Praze, vidíme, že v roce 2012 bylo ubytováno celkem 312 klientů v AD. Počet klientů se až do roku 2015 zvyšoval, kdy eskaloval až na 470 pobytů v roce 2015. Nejnovější data z roku 2016 uvádí 452 klientů.

Graf č. 1: Vývoj počtu klientů v AD Naděje v Praze



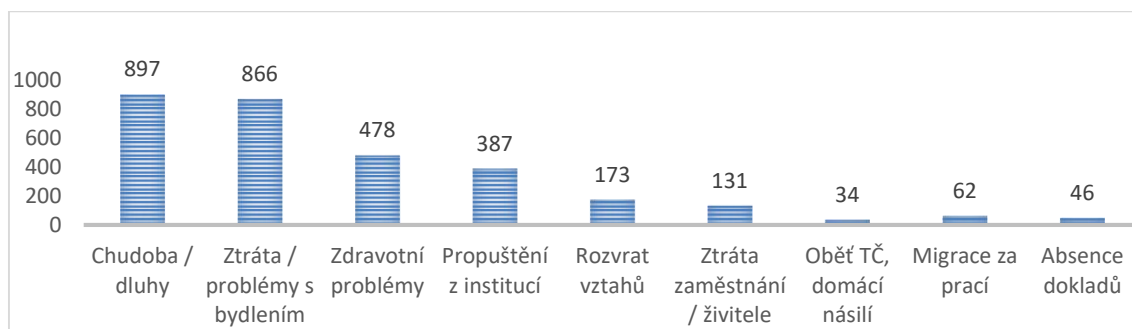
Graf č. 2 ukazuje **místa, odkud klienti přicházejí do AD Naděje v Praze**. V rámci jednání o službu s potenciálním klientem AD sdělují zájemci o službu bezprostřední formu bydlení, ze které přicházejí k ubytování do AD.

Graf č. 2: Místa, odkud klienti přicházejí do AD Naděje v Praze



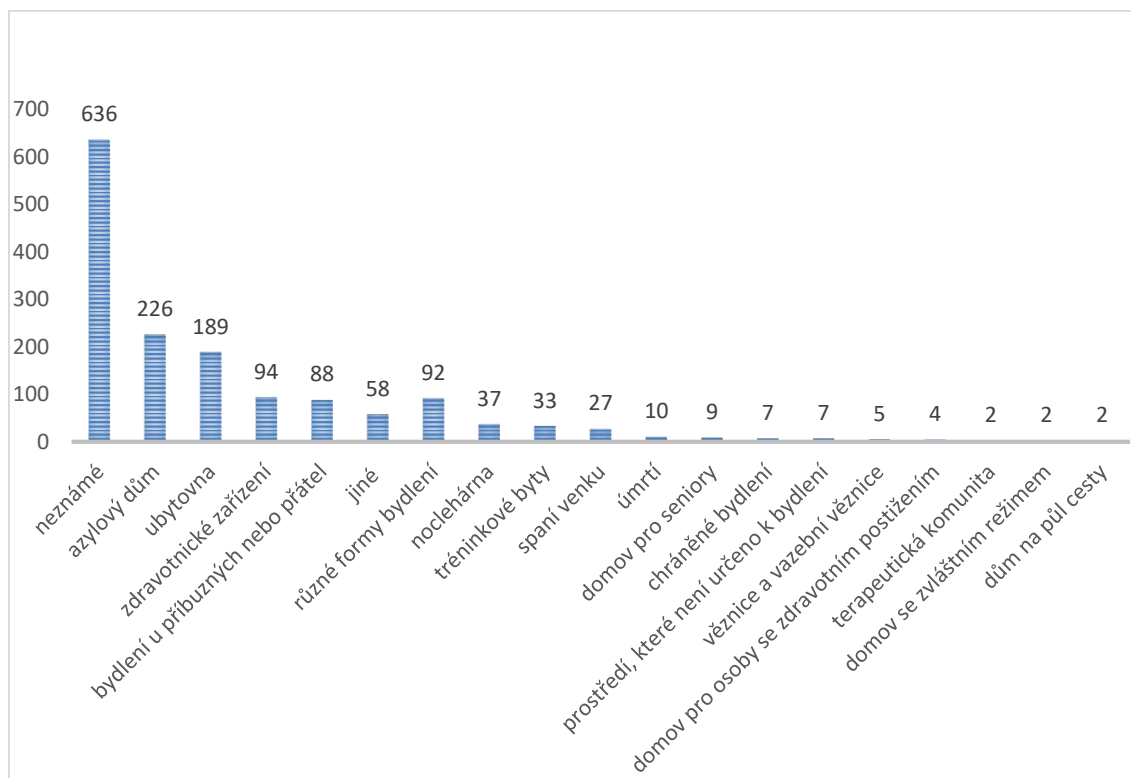
Graf č. 3 sděluje **důvody, pro které přicházejí lidé bez domova do AD v Praze**. V rámci jednání o službu s potenciálním klientem AD sdělují zájemci o službu kombinaci důvodů, pro něž se stali lidmi bez domova.

Graf č. 3: Důvody, pro které přicházejí lidé bez domova do AD Naděje v Praze



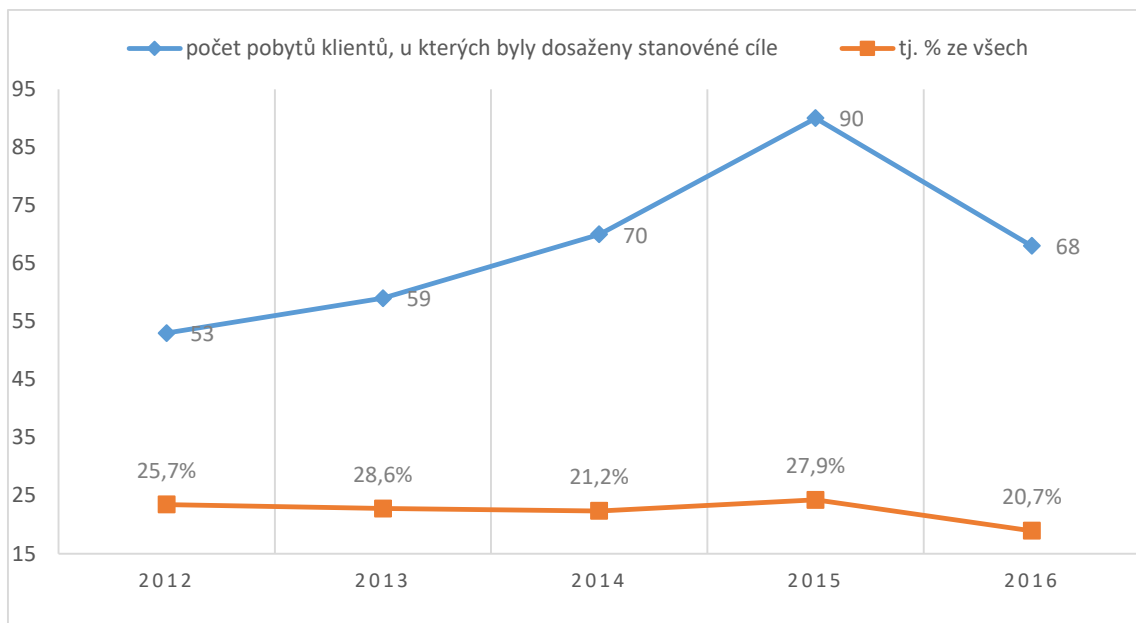
Při evaluaci spolupráce s klientem AD se sociální pracovník zajímá o další místo, kam klient odchází. Graf č. 4 udává **místa, kam odcházejí klienti z AD Naděje v Praze**. Za zkoumané období v letech 2012 – 2016 bylo evidováno 1 528 ukončených pobytů.

Graf č. 4: Místa, kam odcházejí klienti z AD Naděje v Praze



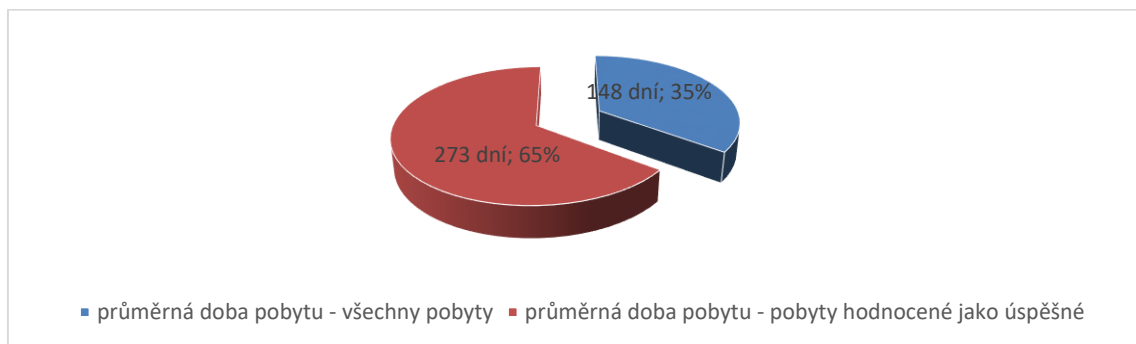
Graf č. 5 shrnuje **počet pobytů klientů v AD Naděje v Praze, které lze hodnotit jako úspěšné**. Evaluace spolupráce s klientem AD je důležitou součástí celého procesu služby sociální prevence, která je v AD poskytována. V rámci vyhodnocování spolupráce shrnují klienti za podpory sociálních pracovníků jeho stanovené cíle, a zdali jich bylo v rámci individuálního plánování dosaženo. Počet ukončených pobytů klientů, u kterých byly cíle dosažené, tento graf č. 5 znázorňuje. Je doplněn o procentuální vyjádření, kolik takto tzv. úspěšných pobytů bylo v rámci všech pobytů všech klientů dosaženo.

Graf č. 5: Počet pobytů klientů v AD Naděje v Praze, které lze hodnotit jako úspěšné



Graf č. 6 porovnává délky doby pobytu v AD Naděje v Praze; pobyty hodnocené jako úspěšné vs. všechny pobyty. Klienti AD si v rámci pobytu stanovují své cíle, které řeší za podpory sociálních pracovníků. Při ukončování práce s klienty, sociální pracovníci zadávají do ESIPu, zdali byly naplněny tyto jeho stanovené cíle. Graf č. 6 znázorňuje, jaká je průměrná doba těchto úspěšných pobytů, u kterých můžeme říci, že byly dosaženy stanovené cíle, a porovnává je s průměrnou dobou všech pobytů klientů AD. Zde opakuji, že celková možná doba ubytování v AD Naděje je u každého jednotlivého AD 1 rok, tj. 365 dní (§ 36 vyhlášky č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

Graf č. 6: Porovnání délky doby pobytu v AD Naděje v Praze



4 Metodické předpisy azylových Domů Naděje Praha

Metodik je zaměstnanec organizace, který ovlivňuje kvalitu v poskytovaných službách a podílí se na tvorbě vnitřních dokumentů, potažmo pravidel. Je zodpovědný za tvorbu metodických postupů. Na míru organizaci „šije“ metodické postupy při zohlednění nároku, které na sociální služby klade zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, a tak i Standardy kvality sociálních služeb, přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Je jakýmsi prostředníkem mezi pracovníky přímé péče, kteří tvoří kvalitu poskytované služby a mezi vedením organizace, které je přímo zodpovědné za kvalitu služeb. Metodik je zaměstnanec organizace usilující o propojení požadavků Standardů a praxe v sociálních službách (Gabrysz a Holková, 2010, s. 7 - 9).

Zákon o sociálních službách ustanovuje povinnost poskytovatelům sociálních služeb zajistit klientům kvalitu těchto služeb. Nároky na úroveň kvality jsou přiblížené v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění ve formě Standardů, de facto v jejich kritériích. Hodnocení kvality sociálních služeb vychází z toho, do jaké míry poskytovatel sociální služby kritéria Standardů naplňuje. Aby k naplnění kritérií došlo, sociální služba je zavázána mít písemně zpracována vnitřní pravidla a předpisy pro své činnosti. Samozřejmostí je to, že tato pravidla jsou zpracována v souladu se zákonem o sociálních službách a dle těchto pravidel je v praxi postupováno (Gabrysz a Holková, 2010, s. 18 - 20). „*Smyslem písemných metodických materiálů je tedy stanovit závazná pravidla a postupy pro řešení situací, které mohou nebo mají nastat v průběhu sociální služby s cílem zajistit trvalou kvalitu poskytované služby i podmínky pro uplatňování práv a svobod uživatelů služby*“ (MPSV, 2008, s. 24).

Vnitřní předpisy azylových Domů Naděje Praha jsou písemně zpracované metodické předpisy (dále jen metodiky), které níže rozvedu, aby měl čtenář teoretický vhled do činností těchto azylových domů (dále jen AD). Vedle metodik jsou nedílnou součástí vnitřních předpisů i tzv. *Domácí řády*, které informují nově ubytované klienty o právech a povinnostech vyplývajících právě z těchto metodik. *Domácí řád* je velmi

srozumitelným, relativně krátkým vnitřním předpisem, po jehož přečtení klienti stvrzují svým podpisem do tzv. provozního deníku AD, že mu rozuměli a zavazují se užívat práva a dodržovat povinnosti z něj vyplývající. Klienti díky *Domácímu řádu* jsou jasně seznámeni se službou sociální prevence v AD. Dá se říci, že zvnitřněním *Domácího řádu* na sebe člověk bez domova přijímá roli klienta AD. Teprve po seznámení se s tímto dokumentem jsou klienti ubytováni a podepisují se sociálními pracovníky smlouvu o poskytnutí služby sociální prevence (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016a).

Metodiky čtyř azylových Domů Naděje stanovují zásady poskytování sociální služby a pracovní postupy v těchto AD. Všichni zaměstnanci, tedy pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci a vedoucí sociální pracovníci, se těmito metodikami řídí. Nejenom oni, ale také ostatní zainteresované osoby podílející se na poskytování sociální služby v AD. Míjíme tím i psycholožku AD, údržbáře, dobrovolníky, stážisty. Všechny čtyři azylové Domy Naděje Praha jsou zařazeny do tzv. Integračního programu Naděje, z něhož metodiky vyplývají a korespondují s ní (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016a, s. 3). Metodické předpisy **azylového Domu Naděje Praha – Vršovice, azylového Domu Naděje Praha – Radotín, azylového Domu Naděje Praha – Záběhlce a azylového Domu Naděje Praha – Žižkov**, jsou téměř totožné. Rozdíly spočívají především v cílové skupině, kdy se jedná pro AD Vršovice o ženy bez domova, v AD Žižkov a AD Radotín o muže bez domova a v AD Záběhlce o muže a ženy v důchodovém věku nebo se zdravotním znevýhodněním (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016e, 2016f, s. 5).

Posláním středisek azylových Domů Naděje v Praze, je: „*poskytovat ubytování lidem bez domova a pomáhat jim s řešením jejich situace tak, aby našly jiné bydlení*“ (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 4). Hlavním cílem poskytování služeb sociální prevence klientům těchto AD je, aby klienti za pomoci a podpory sociálních pracovníků, získali zdroj příjmu, který je předpokladem odchodu do standardního bydlení. Standardním bydlením je myšleno návazné bydlení, tzn. ubytovna, podnájemní nebo nájemní byt. Dalším cílem je, aby klienti aktivně řešili své závazky (dluhy, exekuce, výživné, apod.), naučili se užívat dostupné služby a informace (zprostředkování klientů se společenským prostředím).

Dále aby znovuobnovili či posílili vztahy s rodinou a jiné jejich přirozené vztahy s blízkými lidmi, pečovali jak o svůj zevnějšek, tak o svůj zdravotní stav (zajištění praktického lékaře a lékařů specialistů, zvládání péče o sebe, apod.) (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 5).

4.1 Cílová skupina

Problematicčnost vymezení *osoby bez domova*, jak jsem již předeslala v kapitole 2 *Charakteristika cílové skupiny*, je vyjádřena v metodikách popisem cílové skupiny. Služby v azylovém Domě Naděje Praha – Vršovice, jsou určeny ženám bez domova ve věku od 18 let, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, s. 5). Služby v azylovém Domě Naděje Praha – Radotín a azylovém Domě Naděje Praha - Žižkov, jsou určeny mužům bez domova ve věku od 18 let (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016d, 2016f, s. 5). Ženy a muži, kteří vstupují do těchto třech azylových Domů Naděje v Praze, mají: „...nedostatek možností, schopností a dovedností pro řešení své nepříznivé sociální situace. Do cílové skupiny spadají muži/ženy, kteří/které nedokáží svoji aktuální nepříznivou situaci řešit vlastními silami. ... vztahové problémy, jsou osamoceni/osamocené. Jedná se o muže/ženy, kteří/které ztratili bydlení např. po rozvodu, v důsledku domácího násilí, po opuštění ústavního zařízení (např. dětský domov) či vězení a nemají možnost bydlení u blízkých lidí. ...nedostatek prostředků pro zajištění běžného způsobu života. Jedná se o muže/ženy, kteří/které nemají dostatečný příjem pro zaplacení běžného bydlení. Např. mají nízké důchody nebo jsou příjemci dávek hmotné nouze“ (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 5).

Specifický azylový Dům Naděje je v Praze – Záběhlicích. Zde jsou ubytováni: „muži a ženy v důchodovém věku nebo se zdravotním znevýhodněním, kteří ztratili bydlení“ (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016e, s. 5). Krom výše popsaných charakteristik jejich nepříznivé sociální situace, je jejich situace ztížena tím, že si nedokážou pomoci vlastními silami, potřebují péči nebo dohled. Mají významně omezenou soběstačnost ve smyslu upoutání na lůžko, neschopnost se o sebe postarat v důsledku nemoci či stáří. Jejich příjem z důchodu je nízký, ba dokonce žádný (nemají nárok na výplatu starobního

či invalidního důchodu). Jediným ekonomickým příjmem jsou dávky hmotné nouze (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016e, s. 5). Popis cílové skupiny nahrává tomu si myslet, že tento AD poskytuje služby péče. Tak tomu není; je stále zařazen do služeb sociální prevence. To například znesnadňuje péči o klienty, kdy AD na sebe nemůže vzít roli poskytovatele péče v řízení o příspěvku na péči (MPSV, [2017d]).

4.2 Poskytované služby

AD Naděje poskytují **celodenní ubytování** na dobu zpravidla nepřevyšující jeden rok. V případě závažných důvodů (např.: závažná nemoc klientů vylučující plnění cílů pro jejich sociální začlenění) je možné ubytování prodloužit po dobu trvání tohoto závažného důvodu vylučujícího odchod do následného bydlení. Kapacita AD Naděje v Praze je 145 lůžek, z toho deset bezbariérových pro muže v azylovém Domě Naděje Praha – Žižkov (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016f, s. 6) a třicet bezbariérových pro ženy i muže v azylovém Domě Naděje Praha – Záběhlice (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016e, s. 6).

Sociální poradenství je samozřejmou součástí poskytovaných služeb v AD. Dle zákona č. 108/2006, o sociálních službách v § 2 odst. 1) je stanoveno, že: „*každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství* (a v § 37 odst. 2) *o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.*“

Základní sociální poradenství spočívá v poskytování informací o sociálních službách, jejichž prostřednictvím mohou klienti řešit svoji nepříznivou sociální situaci (z velké nabídky služeb v Praze se jedná především o odkazování na organizace zaměřené na poskytování odborného sociálního poradenství - občanskou poradnu Společnou cestou, kde klienti naleznou pomoc s řešením problémů v občansko-právní oblasti, dále Poradna pro ženy a dívky, Job Kluby, kde jsou klienti podporováni při hledání zaměstnání a uplatnění se na trhu práce, organizace Střep, Bílý kruh Bezpečí, Acorus, a jiné organizace poskytující odborné sociální poradenství, dle potřeb klientů a v jejich zájmu). Dále se jedná o poskytování informací o možnostech nabídky a využití veřejných služeb (podpora při registraci u praktického lékaře, gynekologa, zubaře, psychiatra, podpora v následné léčbě při příchodu klientky do AD ze zařízení

zdravotnicích služeb jako je Psychiatrická nemocnice Bohnice, dále pomoc se zprostředkováním kontaktu s Mezinárodním vězeňským společenstvím, pokud klienti přicházejí z výkonu trestu odnětí svobody, aj.). Součástí poradenství je informování o základních právech a povinnostech (například o dávkách pomoci v hmotné nouzi, o příspěvku na péči, při ztrátě osobních dokladů, zdravotní pojištění apod.) a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů (například knihovny, služby České pošty, aj.) (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 7).

Na základní sociální poradenství nasedá v rámci sociální práce s klienty dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění o sociálních službách v § 4 odst. c) „*pomoc při vyřizování běžných záležitostí*“ v rámci odborného sociálního poradenství. Sem patří doprovod klientů při úkonech, které přesahují jejich možnosti a schopnosti (jednání na úřadech, u lékaře), pomoc při vyplňování žádostí či jejich podání orgánům veřejné správy. Dále se jedná o: „*pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou*“ (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f s. 7). Metodiky samozřejmě neopomíjejí ani individuální plánování s klienty, o kterém budu hovořit níže v podkapitole 4.6 *Individuální plánování*.

V AD Naděje – Vršovcích je zaměstnána také psychologka poskytující pro klientky **psychologické poradenství**. V terapeutické místnosti při osobních konzultacích se zaměřuje na stabilizaci klientek a jejich orientaci při dalším osobnostním směřování. Je velmi nezbytnou součástí procesu sociálního začleňování klientek, současně je nápomocna při obnovení kontaktu s rodinou. Psychoterapie má i formu skupinových, tzv. komunitních setkání, kdy se společně schází současné a bývalé klientky. Tato setkání vycházejí z témat, která přinesou klientky (pocit viny, odpuštění, láska, sex, smíření, apod.). Individuální terapie je poskytována na žádost klientky nebo doporučením sociální pracovnice (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, s. 8).

Nárok na **potravinovou pomoc** klientům vzniká prokazatelně nedostatečným příjmem z výdělečné činnosti, z důchodu nebo z dávek hmotné nouze. Dalším důvodem pro udělení potravinové pomoci je situace, kdy klienti prokazatelně splácejí dluhy nebo mají výjimečný výdaj související se stanoveným cílem v individuálním plánu

(např. placení správních poplatků) (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 47).

V AD Naděje je poskytována také **duchovní péče**. Sociální pracovníci v případě zájmu klientů zprostředkovávají podporu duchovního a dostupnost křesťanské literatury. Cílem duchovní péče je poskytnutí spirituální podpory při hledání smyslu života (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 7).

Aby byla dodržena zásada **umožnění přípravy teplé stravy**, je k dispozici každého AD kuchyň vybavená spotřebiči k přípravě teplého jídla. K úschově potravin slouží lednice na všech pokojích AD. Klienti se stravují individuálně (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016f, s. 48). To se netýká však azylového Domu Naděje – Žižkov (bezbariérová lůžka) a azylového Domu Naděje – Záběhlice (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016f, 2016e, s. 8). AD jsou vybaveny také průmyslovou pračkou. Klienti mají nárok na **praní prádla** zdarma, a to jednou týdně (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 50).

Vzdělávací aktivity jsou také součástí poskytovaných služeb AD. Zahrnují především volnočasové aktivity, jejich nabídka je vyvěšena na nástěnce AD. Dlouhodobě na azylovém Domě Naděje - Vršovice vyučuje anglický jazyk dobrovolnice. Další dobrovolnice nabízí výuku práce na PC. Volnočasovou vzdělávací aktivitou jsou také filmové večery a sportovní aktivity (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 8). Klienti mohou zdarma využít těchto aktivit především pod hlavičkou Nízkoprahového denního centra NADĚJE Bolzanova (Facebook, 2017).

4.3 Zásady při ochraně práv

Všichni zaměstnanci jsou povinni dodržovat *Kodex etiky Naděje* (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016a). Nadřízení zaměstnanci kontrolují průběžně to, jakým způsobem jsou naplňována práva ve službách, které poskytují jejich podřízení zaměstnanci. Vedoucí AD seznamuje zaměstnance s právy klientů a upozorňuje na rizikové situace, které mohou nastat. Poruší-li zaměstnanec právo či osobní svobodu klientů, je to klasifikováno jako porušení povinnosti v souvislosti s vykonávanou prací. Kdokoliv na jiném zaměstnanci zpozoruje, že jedná s klienty nedůstojně, je povinen mu poskytnout zpětnou

vazbu na toto jeho chování. Pokud toto pokračuje, upozorní vedoucího AD. Kárná opatření zaměstnance, jenž narušil práva, a osobní svobody klientů jsou: ústní napomenutí, odebrání osobního ohodnocení, upozornění na možnost výpovědi (písemně) a v případě vysoké závažnosti jeho nepřijatelného chování, ukončení pracovního poměru (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 8).

4.4 Jednání se zájemcem o službu

Se zájemci o službu jednájí sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Toto jednání předchází ubytování v AD, kdy umožňuje zájemcům posoudit vhodnost služby vzhledem k jejich potřebám a možnostem. Při jednání je ujasněno, zda zájemci spadají do cílové skupiny. Pokud ano, dohodnou se společně, kdy budou zájemci moci nastoupit k ubytování. Předpokladem dobrého jednání o službu je podávat informace o azylovém domě a jeho chodu, právech a povinnostech, které vyplývají z *Domácího řádu* jasně a srozumitelně, tak, aby jim zájemci rozuměli (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016b). Sociální pracovníci poskytují informace o potřebnosti individuálního plánování, o výši a způsobu úhrad za službu, délce poskytování služby a v tomto kontextu jsou zájemci seznámeni s tím, kdy se smlouva vypovídá pro např. nedodržování pravidel AD, se kterými klienti souhlasí při podpisu smlouvy o poskytnutí služby sociální prevence. Zájemci jsou také provedeni azylovým domem, aby měli přehled o tom, jak vypadají pokoje a společné prostory (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 19).

4.5 Smlouva o poskytnutí služby sociální prevence

Pravidla pro uzavírání smlouvy navazují na jednání o službě. Smlouvu se sociálními pracovníky uzavírají zájemci o službu a stávají se z nich klienti AD. V případě, že zájemci o službu nemůžou či neumí číst, jsou jim smlouvy a související dokumenty přečteny. Klienti jsou vždy se smlouvou seznámeni obsahově. Zaměstnanci každé ustanovení smlouvy komentují a vysvětlí jeho praktický dopad pro klienty. Smlouva je založena společně se souhlasem o zpracování osobních údajů a potvrzením o bezinfekčnosti, které si zájemci přijatí k ubytování obstarali u lékaře, do osobního

spisu. První smlouva se uzavírá na jeden až dva měsíce, kdy se předpokládá její prodloužení (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 21).

Uplynutím smluvené doby uvedené ve smlouvě, je služba s klienty ukončena. Jednostranné odstoupení klientů od smlouvy je možné kdykoliv a bez udání důvodu. AD jako poskytovatel služby sociální prevence odstupuje od smlouvy v případě, že je nalezeno dlouhodobého řešení nepříznivé situace klientů, kdy např. odcházejí do nájemního bytu, nebo se ukázalo, že je v jejich zájmu uzavřít smlouvu o poskytnutí služby v jiném, nejčastěji pobytovém zařízení sociálních služeb (př. u klientů s duševním onemocněním). Službu sociální prevence v AD tedy již nepotřebuje. Jednostranné odstoupení od smlouvy ze strany AD se koná i v případě zhoršení zdravotního stavu, který vylučuje pobyt. Klientům je v tomto případě zajištěno jiné, vhodnější ubytování přiměřené jeho zdravotnímu stavu. Specifickým odstoupením od smlouvy ze strany AD je v případě hrubého nebo opakovaného porušení vnitřních pravidel. Jedná se o: konzumaci alkoholu na půdě AD a jeho vnášení do prostor AD, kouření mimo vyhrazený prostor (kuřárna, venkovní prostor určený ke kouření), nebezpečná manipulace s otevřeným ohněm, krádež v AD, která se prokázala, neumožnění prohlídky skříňky dle pravidel, které blíže vymezuje *Domácí řád* (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016b, s. 10), dále se jedná o fyzické napadení klientů či zaměstnanců nebo jejich vážné verbální napadení, které se klasifikuje jako narušování kolektivního soužití. K opakovanému porušení pravidel se řadí opakovaný příchod do AD pod vlivem alkoholu či nealkoholových drog a dlouhodobé zanedbávání hygieny. V takovýchto případech porušení pravidel je klientům vypovězena smlouva o poskytnutí služby sociální prevence. V zájmu AD není, aby klienti byli „vyhozeni“ na ulici. Proto, pokud o to projeví zájem, spolu se sociálními pracovníky, hledají následné ubytování. Sociální pracovníci konzultují s vedoucím AD, zdali jsou tyto důvody skutečně takové, aby klientům byla vypovězena smlouva (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 23).

4.6 Individuální plánování

Maximálně do 14 dnů od uzavření smlouvy, sestaví sociální pracovníci s klienty první individuální plán (dále jen IP), který je nedílnou součástí smlouvy. Z něj vychází rozsah služby (úkony, které zaměstnanci AD poskytnou klientům při řešení jeho nepříznivé sociální situace) a průběh služby (harmonogram schůzek, termíny splnění dohodnutých úkolů, aj.) (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 21).

Zmíním zde tzv. *individuální plánování zaměřené na osobu*, o kterém se mluví Matoušek (2011, s. 135) zdůrazňující priority potřeb klientů (přání, cílů) nad potřebami organizace, ale i nad zavedeným způsobem poskytování služby. Dříve než je klientům cokoliv navrhnuo, je důkladně prozkoumáno, co potřebuje. Plány jsou krátkodobé, střednědobé i dlouhodobé. Určují nejen, co se bude dělat, ale i odpovědnosti těch, kteří to budou dělat. Klienti jsou odpovědní za to, za co odpovědní být můžou a v odpovědnosti jsou podporováni sociálními pracovníky.

IP je stavebním kamenem při spolupráci s klienty, kdy spolu se sociálními pracovníky sestavují a pravidelně vyhodnocují tento IP. V něm si klienti stanovují své cíle, na kterých chtějí ve spolupráci se sociálními pracovníky spolupracovat. Tyto cíle směřují k hlavnímu cíli poskytování služby sociální prevence v AD, jímž je získání stabilního příjmu a odchod do návazného, standardního bydlení. Po stanovení cílů jsou vymezeny kroky k dosažení tohoto cíle. Jsou rozděleny do úkonů, které udělají klienti a úkonů, které udělají sociální pracovníci. Cíle i kroky k jejich naplnění jsou termínované. Vyhodnocování kroků a cílů IP se koná jednou za měsíc při sjednané konzultaci (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 22).

4.7 Střet zájmů

Střet zájmů v AD nastává v situaci, kdy mají zaměstnanci obhajovat práva a zájmy klientů a zároveň tak zájmy dalších subjektů (např. organizace, státních a samosprávních orgánů, vlastní), a tyto zájmy jsou vzájemně v rozporu (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 25).

Uvedu pravidla střetu zájmů omezující požívání alkoholu u klientů. Zájem AD regulovat požívání alkoholu je vyjádřen vnitřními pravidly, jejichž ustanovení zakazuje

konzumaci alkoholu na půdě AD a zakazuje příchod do AD, jestliže klienti vykazují známky opilosti. Důvodem je ochrana práv klientů (bezpečné čerpání služby), bezpečnost zaměstnanců a vytvoření podmínek k naplňování cílů AD. Oproti tomuto zájmu stojí zájem a právo jednotlivých klientů mít možnost konzumovat alkohol (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 49).

Řešení situace: zaměstnanci neposuzují, jestli klienti požili alkohol, avšak posuzují projevy, spojené s požíváním alkoholu. V případě známek opilosti jsou klienti povinni podstoupit dechovou zkoušku. Pokud se prokáží promile alkoholu v krvi, klienti jsou vykázáni ven z AD, dokud nevystřízliví, zpravidla na dvě hodiny. Opakovaný příchod pod vlivem alkoholu je klasifikován jako opakované porušování pravidel vyplývající z *Domácího řádu* a vede k ukončení smlouvy ze strany poskytovatele služby (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 49).

4.8 Stížnosti

Klienti jsou o možnosti podat stížnost informováni při jednání o službě. *Domácí řád* (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016b, s. 9), ve kterém je uvedeno právo si stěžovat, je v AD veřejně vyvěšen na nástěnce. Při setkání vedoucího AD jsou jim klienti upozorňováni na právo si stěžovat. Anonymní formuláře stížností a schránka pro jejich podání jsou v AD na viditelném místě. Písemnou stížnost vyřizuje vedoucí AD ve lhůtě 14 dnů. Pokud klienti nesouhlasí s tím, jak byla vyřešena stížnost, jsou jim poskytnuty kontakty, kde může stížnost dál řešit. Jedná se o: Magistrát hlavního města Prahy, Český helsinský výbor, Veřejný ochránce práv. Samozřejmostí je předání adresy na ústředí pražské pobočky Naděje, kdy stížnost vyřizuje ředitel této pobočky (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 27).

4.9 Personální zajištění

Podmínkou výkonu činnosti **pracovníka v sociálních službách** (dále jen PSS) je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, za kterou se považuje absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách

(MPSV, [2017a]). Dle § 116 odst. 1 tohoto zákona vykonává PSS přímou obslužnou péči, základní výchovnou nepedagogickou činnost a pečovatelskou činnost a pod pohledem sociálního pracovníka činnosti v rámci základního sociálního poradenství.

Sociální pracovník vykonává sociální práci v případě, že je plně způsobilý k právním úkonům, bezúhonný, zdravotně a odborně způsobilý. Je nutné, aby měl minimálně vyšší odborné vzdělání pro výkon sociální práce. V rámci AD sociální pracovník dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 109 poskytuje sociální poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, dále poskytuje odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence a poskytuje také krizovou pomoc.

V azylových Domech Naděje Praha je 24 hodinový provoz, který zajišťují právě pracovníci v sociálních službách. Jejich směny jsou dvanáctihodinové; noční a denní. Informace o počtu zaměstnanců mi poskytli jednotliví vedoucí těchto AD. S Jejich laskavým svolením sem pro představu personálního obsazení, tyto údaje udávám. V azylovém Domě Naděje Praha - Záběhlíci je celkem šest PSS, z toho dva PSS jsou vždy společně na denní směně z důvodu zajištění podpory cílové skupiny klientů, jejichž soběstačnost je z důvodu věku či zdravotního stavu snižena. Na noční směně je vždy pouze jeden PSS. V tomto AD je jedna sociální pracovnice na celkovou kapacitu 30 klientů. V azylovém Domě Naděje Praha – Žižkov je celkem osm PSS, z toho dva jsou částečně zaměstnáni také v provozu noclehárny, která se nachází v komplexu budov tohoto AD. Při kapacitě 50 klientů tohoto AD, jsou zaměstnány pro jejich pomoc a podporu dvě sociální pracovnice. V azylovém Domě Naděje Praha – Vršovice je pět PSS, dva z nich jsou, stejně tak jako v AD v Záběhlících, společně na denní směně. Při celkové kapacitě 40 klientek jsou k jejich podpoře zaměstnané dvě sociální pracovnice, jedna z nich na částečný úvazek. Azylový Dům Naděje Praha – Radotín zaměstnává čtyři PSS, s klienty pracuje jeden sociální pracovník.

5 Bydlení především

Tato diplomová práce s názvem a tématem Služba sociální prevence z pohledu zaměstnanců azylových Domů Naděje v Praze, je ve své teoretické rovině zaměřena, jak je v jednotlivých kapitolách blíže přiblíženo, na sociální služby pražské pobočky spolku Naděje, které poskytují dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, službu sociální prevence. Do zařízení sociálních služeb sociální prevence patří dle § 34 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nízkoprahová zařízení, noclehárny i azylové domy. To, co v zákonných předpisech České republiky prozatím není kodifikováno, je **jiná a trvalá alternativa bydlení pro osoby bez domova**, pro osoby vyloučené z bydlení.

V následujících podkapitolách zdůrazním potřebu opírat se při řešení problematiky bezdomovectví o lidská práva. Dále představím Platformu pro sociální bydlení jako stěžejní organizaci věnující se obhajobě dlouhodobě připravovaného zákona o sociálním bydlení, a která se také zaslouhuje o praktické řešení problematiky bezdomovectví v Brně. Na závěr této kapitoly a závěrem teoretické části diplomové práce představím revoluční koncept *Housing First*, jež je v mnoha euroamerických státech funkčním řešením problematiky bezdomovectví, z něhož vzešla myšlenka sociálního bydlení u nás.

5.1 Právo na bydlení

„...Potrava, fyzické bezpečí a přístřeší představují objektivní podmínky lidského života, bez nichž nedojde k reálnému naplnění práv...“ (Hapla, 2014, s. 86).

Právo na bydlení jako sociální právo je ukotveno v nadnárodně platných mezinárodních dokumentech. Valné shromáždění OSN 10. prosince 1948 schválilo **Všeobecnou deklaraci lidských práv** (dále jen VDLP) (Šturma, 2010, s. 5). V článku 25 VDLP, odst. 1 najdeme ustanovení týkající se bydlení: *„1) Každý má právo na životní úroveň přiměřenou zdraví a blahobytu jeho i jeho rodiny, čítajíc v to potravu, šatstvo, **bydlení**, lékařskou péči a nezbytné sociální služby; má právo na zabezpečení v nezaměstnanosti, v nemoci, při pracovní nezpůsobilosti, při ovdovění, v stáří nebo v ostatních případech ztráty výdělečných možností, nastalé v důsledku okolností*

nezávislých na jeho vůli“ (Langášek aj., 2017, s. 156). VDLP však nedisponuje kontrolním mechanismem. Ten se objevil až ve dvou instrumentech o lidských právech, kdy byly ustanoveny dva mezinárodní pakty. Jedná se o Mezinárodní pakt o občanských a politických právech a **Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech** (dále jen MPHSKP). MPHSKP byl jménem Československé socialistické republiky podepsán v New Yorku 7. října 1968 (Vláda ČR, [2009a]). Čl. 11, odst. 1 MPHSKP obsahuje formulaci práva na přiměřenou životní úroveň, přičemž ve výčtu komponent, které se na této přiměřené životní úrovni podílejí, je zmíněno bydlení: „Státy, smluvní strany Paktu, uznávají právo každého jednotlivce na přiměřenou životní úroveň pro něj a jeho rodinu, zahrnující v to dostatečnou výživu, šatstvo, **byt** a na neustálé zlepšování životních podmínek. Smluvní státy podniknou odpovídající kroky, aby zajistily uskutečnění tohoto práva, uznávajíce pro dosažení tohoto cíle zásadní důležitost mezinárodní spolupráce...“ (MZV, [2017]).

Evropská sociální charta byla podepsána v Turíně v roce 1961. Jménem České a Slovenské Federativní Republiky byla Evropská sociální charta podepsána ve Štrasburku dne 27. května 1992. S Chartou vyslovil souhlas Parlament České republiky, prezident republiky Chartu ratifikoval. K rozšíření o osm dalších sociálních práv došlo přijetím **Revidované Evropské sociální charty** v roce 1996. V čl. 30 se členské státy zavazují činit opatření v oblasti bydlení, kultury, lékařské péče, vzdělání a zaměstnání, tak, aby zabránily sociálnímu vyloučení a chudobě s cílem zajistit uplatnění práva na ochranu před chudobou a proti sociálnímu vyloučení. Článek 31 je nazvaný přímo *Právo na bydlení*: „S cílem zajistit účinné uplatnění práva na bydlení se smluvní strany zavazují přijímat opatření s cílem: 1. podporovat dostupnost bydlení přiměřené úrovně; 2. předcházet bezdomovectví a omezovat ho s cílem jeho postupného odstranění; 3. stanovit ceny bydlení tak, aby byly přístupné těm, kteří nemají dostatek prostředků“ (MPSV, [2017c]).

Pro koncepci lidských práv České republiky jsou tedy klíčovými dokumenty: Všeobecná deklarace lidských práv, Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech a Revidovaná Evropská sociální charta. Česká republika ve svém ústavním pořádku přímo neobsahuje žádné ustanovení, které by přímo zakotvovalo právo

na bydlení. Na základě čl. 10 **ústavního zákona č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky** (dále jen Ústava), jsou ovšem vyhlášené mezinárodní smlouvy ratifikované Parlamentem České republiky nadřazeny všem právním předpisům. Ústava stanoví, že tyto smlouvy mají přednost před zákonem.

Některá ustanovení obsažená v **ústavním zákoně č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod** (dále jen Listina) i Ústavě lze ovšem k právu na bydlení vztáhnout. Právo na bydlení bezprostředně souvisí s právem na život (čl. 6, odst. 1 Listiny). S právem na bydlení souvisí i právo na zachování lidské důstojnosti (čl. 1 Listiny). Ve vztahu k sociálnímu právu na bydlení, by mělo být odpovědností státu vytvořit lidem prostor, kde by svá práva mohli uskutečňovat (Langášek aj., 2017, s. 145).

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon) v § 1, odst. 1, písm. j) vymezuje právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace v přístupu ke službám, včetně bydlení. V odst. 3 je uvedeno, že každá fyzická osoba má právo na rovné zacházení a na to, aby nebyla diskriminována.

5.2 Sociální bydlení

Je třeba definovat sociální bydlení. Dle výzkumu Evropské federace národních organizací pracujících s bezdomovci FEANTSA je definice jak bezdomovectví, tak sociálního bydlení, rozdílná dle jednotlivých evropských států. Problematika jednotného vymezení pojmu sociální bydlení spočívá v historických, ekonomických a sociálních aspektech jednotlivých států. Jistou podobnost vývoje myšlenky sociálního bydlení spatřuje v zemích bývalého sovětského bloku. Mezi tyto státy řadí i Českou republiku, kde se problematika bezdomovství a návazně i myšlenka sociálního bydlení, skloňuje od roku 1989, kdy došlo k privatizaci bytů. Sociální politika tehdejšího Československa a poté samostatné České republiky, nebyla připravena na osoby vyloučené z bydlení [vlastní překlad autorky této práce] (Pleace, 2016, s. 13).

Ani samotný pojem *sociální bydlení* není ve všech státech používán v tomto znění. Například v Rakousku je zaveden termín *bydlení s omezeným ziskem* nebo *lidové*

bydlení, v Německu termín *podpora bydlení*, v Dánsku *neziskové bydlení* (MMR, 2013, s. 9).

Sociální bydlení je dle FEANTSA služba obecného hospodářského zájmu. Je to standardní forma bydlení, která definitivně řeší selhání trhu s bydlením pro takové osoby, u nichž se nepředpokládá, že jsou vlastními silami schopny zařadit se do bydlení na soukromém trhu. Takovéto bydlení má jasně definovaná pravidla přidělování, zařazuje osoby vyloučené z bydlení do bytů standardu dané země a komunity, čerpá veřejné dotace a je monitorováno orgány veřejné správy. Sociální bydlení je zastřešeno principem neziskovosti [vlastní překlad autorky této práce] (Pleace, 2011, s. 13).

Ministerstvo práce a sociálních věcí, pověřené vytvořením Konceptu sociálního bydlení ČR a přípravou zákona o sociálním bydlení chápe sociální bydlení jako systém umožňující lidem, kteří chtějí získat sociální byt a splní zákonem stanovené podmínky, důstojně bydlet (MPSV, [2017b], s. 1).

Myšlenka sociálního bydlení byla tedy vytvořena pro osoby, které potřebují intenzivní sociální podporu, aby byly schopné opustit situaci bezdomovectví. Mezi cílové skupiny, kterým sociální bydlení pomáhá, patří lidé bez domova s vážným duševním onemocněním či vážnými diagnózami, drogově či alkoholově závislí lidé bez domova a dále lidé bez domova ve špatném zdravotním stavu, s omezujícími chorobami a postiženími. Bydlení především se ukázalo být efektivní také pro osoby, které zakoušejí dlouhodobé či opakované bezdomovectví a kteří navíc postrádají i sociální podporu, tzn. pomoc přátel či rodiny, a nejsou součástí žádné komunity (Pleace, 2017, s. 48).

5.2.1 Platforma pro sociální bydlení

Za své ústřední téma si Platforma pro sociální bydlení (dále jen Platforma), uskupení nevládních neziskových organizací, odborníků a zástupců veřejnosti, vybrala lidská práva a přímočaře od nich směřuje k tématu sociálního bydlení. Platforma pro sociální bydlení vznikla v roce 2013 jako zapsaný spolek. Věnuje se plně ovlivňování legislativy týkající se osob vyloučených z bydlení (spolupráce na přípravě zákona o sociálním bydlení) a svoji praktickou činnost zasazuje do idey „ukončování

bezdomovectví“ (pilotní projekt na území města Brna) (Výroční zpráva za rok 2015, 2015, s. 3).

Sociální bydlení dle Platformy je blíže specifikováno než, jak o něm obecně mluví FEANTSA. Konkrétně jde o byty, ne jakákoliv ubytovací zařízení, které naplňují tyto charakteristiky; byty jsou provozovány nebo pořízeny za využití veřejných prostředků (rozpočty měst a obcí); nájemné těchto bytů je upravené na nižší úroveň, než je úroveň tržní (Platforma mluví o tzv. nákladovém nájemném či o nájemném odvozeném od výše příjmu nájemníka) (Co je sociální bydlení, 2014).

V roce 2013 vzniklá Platforma si dává za cíl prosadit zákon o sociálním bydlení. Zákon o sociálním bydlení, o kterém se v politice mluví již 14 let, neprošel v květnu 2017, a to již potřetí, prvním čtením Poslanecké sněmovny (Zákon o sociálním bydlení, 2014). Na tento zákon nyní čekají dvě stovky tisíc lidí v akutní bytové nouzi a také řada obcí, které ubytovny a „obchod s chudobou“ na svém území nechtějí a mají vůli tento problém za pomoci státu řešit. Neexistuje prozatím žádný právní předpis, který by určoval definici sociálního bydlení a neexistují jasně vymezená práva a povinnosti subjektů realizujících sociální bydlení (Vláda ČR, [2009b]).

Brněnský projekt *Rapid rehousing*, který přiblížím v textu níže, je tedy zatím „vlastovkou“ alternativního řešení bytové nouze v České republice, odhlédneme-li nyní od vícestupňového přespávání v noclehárnách a bydlení v azylových domech.

Počátkem roku 2015 byli aktéři Platformy vyzváni městem Brno, aby v součinnosti s dalšími aktéry vedli a koordinovali přípravu koncepce sociálního bydlení v praxi města Brna, tj. aby bylo prakticky započato „ukončování bezdomovectví“ rodin a jednotlivců v tomto městě. Koncepce sociálního bydlení byla orgány města schválena v březnu 2016. Koncepce je postavena na tzv. *Housing First* přístupu (bydlení především). Je jím plně inspirována a funguje za přispění Velvyslanectví Spojených států amerických v České republice a finanční podpory z dotací Evropské unie. Tvářemi této revoluční koncepce se stala paní Katharine Gale a pan Volker Busch - Geertsema, kteří vedli sérii workshopů a diskusí, kdy s odborníky v oblasti bezdomovectví a bydlení plánovali aktivity a podpůrné služby vedoucí k cíli myšlenky *Housing First*, tj. aby byl **každý člověk saturován v oblasti potřeby bydlení**. Jako první světlice byl v Brně

aplikován pilotní projekt *Rapid rehousing*, neboli projekt rychlého zabydlení 50 rodin z azylových domů a ubytoven do standardního bydlení, tzn. městských bytů se sníženou platbou za nájem a služby (Výroční zpráva za rok 2015, 2015, s. 9 -10).

Půl roku od začátku projektu zbývá najít bydlení pro asi deset rodin. „*Různorodou skupinu spojuje to, že tyto rodiny žily na ubytovnách nebo v azylových domech a nedařilo se jim získat bydlení jinde,*“ přiblížil brněnský zastupitel Martin Freund (cit. dle Žlebek, 2017). Projekt rychlého zabydlení bude trvat ještě rok a půl, ale pokud si zúčastněné rodiny bydlení udrží, počítají organizátoři s tím, že v bytech zůstanou. „*Zajímaly mne stížnosti jejich sousedů, ale bylo jich jen pár,*“ říká brněnský opoziční zastupitel Oliver Pospíšil (cit. dle Žlebek, 2017).

5.3 Housing First

„*Model Bydlení především je zřejmě nejdůležitější inovace v oblasti návrhu služeb pro lidi bez domova za posledních 30 let. Je myšlenkou Dr. Sam Tsemberise v New Yorku. Model Bydlení především dokázal úspěšně ukončit bezdomovectví mezi lidmi s vysokou potřebou podpory v USA a Kanadě a několika evropských zemích*“ [vlastní překlad autorky této práce] (Pleace, 2016, s. 12).

Ráda bych představila koncept *Housing First* (*Bydlení především*), na kterém v českých podmínkách velmi pomalu vyrůstá a je opět sráženo, sociální bydlení pro osoby z bydlení vyloučené. V internetovém deníku Referendum vyšel rozhovor s Volker Busch-Geertsema, který je hlavním koordinátorem Evropské observatoře pro bezdomovectví a koordinoval projekt *Housing First Europe* a zasadil se o brněnský projekt *Rapid rehousing*. V rozhovoru přináší srovnání víceúrovňového bydlení (azylového bydlení pro osoby bez domova) s přístupem *Housing First* (dále jen HF).

Volker Busch-Geertsema vysvětluje (cit. dle Ripka a Snopek, 2014): HF znamená, že je lidem bez domova okamžitě poskytnuto bydlení s nepřerušovanou podporou sociálních pracovníků, pokud ho potřebují, s cílem normalizovat podmínky bydlení. HF kopíruje trend deinstitucionalizace poskytování sociálních služeb stejně tak, jako je tomu například u lidí s postižením. Jedná se o posun podpory klientů od bydlení s podporou k podpoře, která je poskytovaná v místě bydlení. Dojde-li k tomu, že klienti

již podporu nepotřebují, tak podpora odejde a klienti se nikam nepřemísťují, zůstávají doma. Opěrnou myšlenkou HF je, že jsou přeskočeny všechny nižší stupně podpory poskytování sociálních služeb a přistupuje se přímo k samostatnému bydlení, kde klienti podepisují standardní nájemní smlouvu s flexibilní podporou. Minimální možná podpora je jedno setkání týdně přímo v bytě s klienty. Principy HF dle Volker Busch-Geertsema (cit. dle. Ripka a Snopek, 2014):

1. Bydlení je považováno za základní lidské právo. Lidem bez domova by mělo být poskytnuto okamžitě bez podmínky připravenosti na samostatné bydlení.
2. Poskytovatel sociální služby, čili podpory v místě bydlení klientů, k nim přistupuje s respektem, soucitem a vřelostí. Vztahy mezi klienty a pracovníky jsou základem dobré spolupráce.
3. Poskytovatel sociální služby se zavazuje poskytovat podporu tak dlouho, dokud ji klienti potřebují.
4. Byty jsou rozptýlené, nekongregované.
5. Bydlení je odděleno od sociálních služeb. Pokud klienti službu podpory nechtějí využívat, nemusí. Akceptují pouze týdenní návštěvu sociálních pracovníků a je jen na nich, zdali pracovníkům otevrou dveře do bytu.
6. Klienti si můžou vybrat. To je podstatné proto, aby pocítili odpovědnost za svou existenci. Vybírají si ke spolupráci sociální pracovníky, a stejně tak i míru své podpory, cíle, na kterých budou či nebudou pracovat, a jak je budou naplňovat. Rozhodují i o tom, jakým způsobem si byt vybaví.
7. Princip *recovery*, čili princip zaměřený na úzdruvu. Tento je skloňován především u lidí s duševním onemocněním. *Recovery* je myšlenkový proud, jejímž „praotcem“ je Dr. William Anthony, který o *recovery* mluví jako o osobním a jedinečném procesu proměny hodnot, postojů, cílů a pocitů člověka. Je způsobem spokojeného, nadějeplného a přínosného života přes omezení způsobené nemocí. *Recovery* „osmyslí“ život člověka tak, že překonává fatální důsledky svého onemocnění (Anthony, 1993, s. 24). Nechám zaznít tuto definici, byť se týká lidí s duševním onemocněním. U lidí bez domova nemůžeme mluvit o nemoci. Odborný diskurs mluví, viz kapitola 2 *Charakteristika cílové*

skupiny, o generalizovaném psychosociálním selhání. Jakkoliv fatálně je bezdomovectví popisováno, princip HF věří, že je zvrátitelné.

8. Princip snižování rizik (harm-reduction) v kontextu HF znamená, že se po klientech nepožaduje, aby byli uzdraveni ze závislosti před tím, než dostanou své bydlení.

Busch – Geertsema dále v rozhovoru mluví o tom, že člověk, kterému je poskytnuto bydlení, není povinen využívat další služby. Není povinen užívat medikaci nebo docházet na terapii, ani abstinovat od alkoholu či nealkoholových drog. Požadavek abstinovat není totiž ani kompatibilní se standardní nájemní smlouvou. Stejně tak nesmyslný by byl zde požadavek zakazovat klientům návštěvy. V rámci nájemního vztahu mezi klienty a pronajímateli bytu je samozřejmě kladen požadavek na to, aby klienti platili nájem a za služby. Pokud by například docházelo k rušení sousedského soužití, pronajímatelé mohou klientům vytknout toto chování s hrozbou vystěhování. Právě i proto zde fungují poskytovatelé podpory v roli sociálních pracovníků, kdy spolu probírají možnosti, jak se vystěhování vyhnout, hledat cesty, jak i tuto situaci zvládnout (cit. dle Ripka a Snopek, 2014).

5.3.1 Kritika vícestupňového systému podpory

V rozhovoru s panem Volker Busch-Geertsema zaznělo také to, jak se liší model HF a vícestupňové bydlení. Takové nabízejí zařízení sociálních služeb pro osoby bez domova. Volker Busch-Geertsema se nebojí vícestupňový systém kritizovat.

Housing First je dle něj postaven opačně, než jak jsou známé, a to především pro klienty, noclehárny nebo azylové domy. HF říká, že je nejpodstatnější člověka zprvu okamžitě ubytovat, ne nejdříve na bydlení připravit. Ve vícestupňovém bydlení člověk musí nejprve sociálnímu týmu dokázat, že je schopen samostatně bydlet a toto bydlení si také zasloužit. Podstatou vícestupňového bydlení je to, že člověk prochází několika stupni, než dosáhne standardního ubytování. V těchto nižších stupních, kam řadíme i AD, je stálá kontrola, nutnost dodržování domácího řádu, méně osobního prostoru, méně soukromí, autonomie a tedy i normality (cit. dle Ripka a Snopek, 2014).

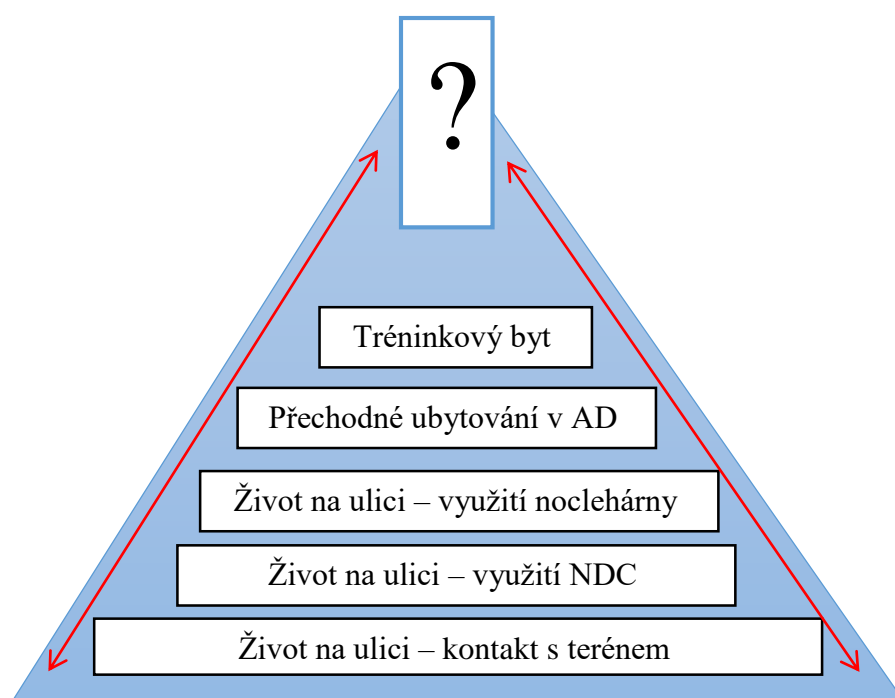
Volker Busch-Geertsema poznamenává, že víceúrovňové bydlení je pro klienty zatíženo obrovskou mírou stresu, neboť jsou rok po roce, či ještě dříve, přemísťováni z jednoho místa na druhé. Víceúrovňové bydlení značí úspěchem to, že klienti zpřetrhají kontakty, které si v prvním místě, kde bydleli, vytvořili. De facto kočují z jedné komunity do druhé. Jsou nuceni neustále navazovat nové kontakty. Spousta klientů, ba většina z nich, nikdy na samostatné bydlení nedosáhne. Jsou to lidé zatíženi dluhy a exekucemi, jejich zdravotní stav vylučuje nechat se zaměstnat a pravidelně platit tržní nájemné, obzvláště pak ve velkých městech. Početnou skupinou osob vyloučených a víceúrovňovým systémem vylučovaných z bydlení, jsou lidé v důchodovém věku bez nároku na výplatu důchodu. Zásluhový systém důchodového pojištění jim zde zavírá dveře. Takoví lidé cirkulují mezi AD podstatnou část svého života, bez vidiny standardního trvalého ubytování. Konečný posun k nezávislému bydlení trvá roky, ba se k němu nemusí dojít nikdy. Mnoho klientů se na této cestě ztratí. Víceúrovňové systémy někdy produkují nárůst bezdomovectví než jeho útlum a řešení. Vedou k tomu, že jsou rozšiřovány kapacity nocleháren a AD. Funguje to prakticky naopak, než se původně předpokládalo. Systém bariéry zvyšuje, neodstraňuje (cit. dle Ripka a Snopek, 2014).

V přístupu HF jde tedy o to, že klienti přeskočí všechny nižší stupně a jdou ze života na ulici, z bezdomovectví, přímo k samostatnému bydlení, kde podepisují standardní nájemní smlouvu. Nájemní vztah je doplněn vztahem s flexibilní podporou. Volker Busch-Geertsema (cit. dle Ripka a Snopek) říká: „*Plavat se člověk naučí lépe ve vodě než na suchu. Stejně tak – udržet si nájem se naučíte nejlépe, pokud nějaký máte. Housing First je koncept založený na snaze ukončit bezdomovectví, než na jeho zvládnání.*“

V rozhovoru je zmíněn také projekt *Housing First Europe*, který Volker Busch-Geertsema koordinoval. Byl realizován v letech 2011 až 2013 za finančního zaštitění Evropské komise v Amsterdamu, Budapešti, Kodani, Glasgow a Lisabonu s cílem testovat HF v různých kontextech Evropy. „*V roce 2013 zaznamenal projekt Housing first Europe, že 97 % lidí bez domova a ve velké nouzi, kteří využívali službu Discus Housing First v Amsterdamu, stále užívalo přidělené bydlení po 12 měsících v této*

službě. V Kodani byl celkový výsledek 94 %, přičemž obdobné výsledky vykázala i služba *Turning Point Housing First* v Glasgowu (92 %). Služba *Casas Primeiro Housing First* v Lisabonu zaznamenala výsledek 79 %“ (Pleace, 2017b, s. 27). Tato relativně vysoká úspěšnost projektu Housing First dokazuje, že v první řadě ubytovat člověka, tzv. vyloučeného z bydlení, má obrovský smysl.

Obrázek č. 1: Vícestupňový systém podpory bydlení [vlastní nákres autorky této práce]



6 Shrnutí poznatků z teoretické části a náměty na vlastní výzkumné šetření

V teoretické části diplomové práce jsem se snažila postihnout zákonné ukotvení služby sociální prevence. Ta je ukotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde najdeme také vymezení zařízení sociálních služeb, z nichž mne pro potřeby diplomové práce zajímaly nejvíce azylové domy. Činnosti služby sociální prevence jsou rozvinuty ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Standardy kvality sociálních služeb ukazují rámec, ve kterém se poskytovatel v intencích zákona, může v poskytování služby sociální prevence realizovat, jak ve vztahu k instituci jako takové, k zařízení sociální služby, tj. k azylovému domu, ke svým zaměstnancům a především ke svým klientům.

Klienti azylových domů jsou lidé bez domova, lidé vyloučení z bydlení. Snažila jsem se provést syntézu dostupných zdrojů o této cílové skupině sociální práce tak, abych ji mohla uceleně a jasně charakterizovat. Zaměřila jsem se na *chybění domova* jako na zásadní charakteristiku klientů azylových domů, které je skloňováno nejenom v českém kontextu bezdomovectví, ale také v kontextu evropském tak, jak ho vnímá Evropská unie. Aby čtenář mohl posoudit bezdomovectví jako rozsáhlý fenomén, pro nějž služba sociální prevence, de facto jako jediná v rámci sociálních služeb, pro své klienty prakticky funguje, ponořila jsem se hlouběji do problematiky tzv. únikové strategie při adaptaci na sociální realitu. Tu člověk bez domova používá, nebo je jí nevědomě vláčen. Zaměřit se na bezdomovectví také ze sociologického hlediska pro mě bylo důležité proto, abych nechala zaznívat možné dopady společnosti na člověka, na jeho psychosociální fungování.

Další kapitolu jsem věnovala spolku Naděje. Představila jsem tohoto poskytovatele sociálních služeb v jeho komplexnosti proto, abych tak zdůraznila šíři služeb, které pro klienty různých cílových skupin nabízí, jak velkou roli na poli poskytovatelů sociálních služeb zastává. Neposkytuje sociální služby pouze lidem bez domova, ale také lidem ve stáří, lidem s handicapem a ohroženým rodinám.

Většinu obsahu diplomové práce jsem věnovala pražské pobočce spolku Naděje, který poskytuje v Praze pouze, a o to intenzivněji, služby sociální prevence. V HMP je

téměř největší koncentrace lidí bez domova na území České republiky, proto je samozřejmé, že zde najdeme také největší koncentraci sociálních služeb, které nabízejí nízkoprahovou pomoc a podporu a možnost ubytování pro ty lidi bez domova, kteří tuto pomoc potřebují a ji vyhledávají. Smyslem streetworku, nízkoprahových denních center, nocleháren a azylových Domů Naděje v Praze, je obsáhnout problematiku bezdomovectví koncentrovanou v Praze v celé její šíři. Podíváme-li se na toto z pohledu klientů, najde zde možnost stravy, hygieny, sociálního poradenství a přechodného ubytování na noclehárnách, a na přechodnou dobu jednoho roku maximálně, především ve čtyřech azylových Domech Naděje. Jeden z těchto azylových Domů Naděje je jako jediný v Praze určen pro cílovou skupinu klientů, kteří se ocitli v bytové a sociální nouzi ztíženou o své stáří či handicap. Metodika pražské pobočky Naděje jsem požádala o statistická data ohledně klientů, kteří azylové Domy Naděje v letech 2012 – 2016 využívali. Tato data jsou cenná z toho důvodu, že čtenáři mohou přiblížit některá specifika klientů při vstupu a výstupu z azylového domu a přinášejí čísla vykazující počty klientů za stanovené období. Azylovým Domům Naděje je věnovaná i kapitola č. 4 *Metodické předpisy azylových Domů Naděje Praha*, kde byl čtenář seznámen s tím, jak funguje služba sociální prevence tzv. zevnitř azylového domu, co si pod touto službou má fakticky představit. Tuto kapitolu považuji za jednu z nejzásadnějších pro uvedení do problematiky vlastního výzkumného šetření, *kdy se ptám vedoucích sociálních pracovníků a sociálních pracovníků na jejich názor, jak funguje azylový dům Naděje, ve kterém profesně působí. Zajímá mne to, jaké jsou skutečnosti, které těmto pracovníkům při práci v azylovém domě pomáhají, a jaké jsou ty skutečnosti, se kterými na půdě azylového domu bojují.*

Vicestupňový systém podpory tak, jak je v českém konceptu služeb sociální prevence pro lidi bez domova poskytován, je na závěr diplomové práce doplněn o pohled „z druhé strany“. Takový je vyjádřen revoluční myšlenkou *Housing First* přístupu, který by se, dle mého názoru, měl stát součástí, či spíše novou filosofií, poskytování podpůrných sociálních služeb pro lidi bez domova. Naděje v tomto hraje také svoji roli a stojí možná před úkolem, jak by bylo možné se do tohoto konceptu zapojit. „Vlaštovkou“ je zhruba třicet tréninkových bytů Naděje, které rysy *Housing First*,

připomínají. Nicméně, legislativní překážky charakterizovány ve víceúrovňovém systému podpory klientů, jsou stále silnější, dovolila bych si říci, že až rigidní.

7 Vlastní výzkumné šetření

V rámci teoretické části byl vymezen teoretický rámec problematiky služby sociální prevence v kontextu azylových Domů Naděje Praha, které tuto službu poskytují lidem bez domova. Druhou, neméně podstatnou částí diplomové práce, je samotný výzkum v této silně specifikované oblasti. Můžeme konstatovat, že služba sociální prevence, jež je poskytována zaměstnanci azylových domů, je nejenom nejpodstatnějším zákonným ukotvením pomoci a podpory pro lidi bez domova, ale také sociální službou, která na poskytovatele sociálních služeb klade nemalé zákonné nároky. Ve své šíři je obsáhlá, ve svém obsahu jasná a srozumitelná. To, co se v metodických předpisech azylových Domů Naděje píše, jsou pravidla. Určená jak zaměstnancům, tak klientům. Taková pravidla, která mají zaručovat kvalitu poskytování služby sociální prevence. Výzkumná část se bude tímto zabývat podrobněji z praktického hlediska, a to z pohledu zaměstnanců azylových Domů Naděje v Praze.

7.1 Cíl výzkumu

Cílem vlastního výzkumného šetření je zjistit, jak vnímají vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci azylových Domů Naděje Praha, fungování azylového domu, ve kterém profesně působí. Zároveň je cílem vlastního výzkumného šetření dojít ke skutečnostem, které těmto zaměstnancům azylových Domů Naděje Praha při práci pomáhají a ke skutečnostem, se kterými tito zaměstnanci azylových Domů Naděje Praha bojují. Ústředním bodem pro výzkum byl vlastní názor a autentický postřeh deseti participantů na danou problematiku fungování služby sociální prevence v azylových Domech Naděje Praha.

V následujících podkapitolách bude stanovena hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumná otázka, budou definovány použité metody sběru dat, interpretace dat a výzkumný vzorek pro výzkum. Na metodologickou část výzkumu bude navazovat samotná interpretace dat, která odhalí odpověď na stanovenou hlavní a dílčí výzkumnou otázku.

7.2 Výzkumné otázky

V úvodu vlastního výzkumu stanovím výzkumnou otázku. Hlavní výzkumná otázka (dále jen HVO) zní: **Jak vnímají vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci azylových Domů Naděje Praha fungování azylového domu, ve kterém profesně působí?** Vzhledem k šíři otázky uvádím dvě dílčí výzkumné otázky (dále jen DVO):

DVO1: **Jaké jsou skutečnosti, které těmto zaměstnancům azylových Domů Naděje Praha při práci pomáhají?**

DVO2: **Jaké jsou skutečnosti, se kterými tito zaměstnanci azylových Domů Naděje Praha bojují?**

7.3 Výzkumný vzorek

Participantů pro výzkum bylo sedm. Abych dosáhla informací, jak fungují azylové Domy Naděje Praha v celé své komplexnosti, zvolila jsem čtyři participanty z řad vedoucích sociálních pracovníků a tři participanty z řad sociálních pracovníků, kteří pracují ve čtyřech azylových Domech Naděje Praha. Tyto jsou: AD Naděje Praha – Vršovice, AD Naděje Praha – Radotín, AD Naděje Praha – Záběhlice a AD Naděje Praha – Žižkov. Rozhovory se odehrávaly vždy v místě pracoviště participanta. Jména participantů jsem nahradila čísly pro zachování jejich anonymity, v přiložené transkripci rozhovorů jsem jejich jména změnila.

7.4 Vymezení výzkumných metod

Pro výzkum jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, metodu tematické analýzy dat za použití výzkumného nástroje polostrukturovaného rozhovoru.

Abych vysvětlila důvod zvolení právě této výzkumné strategie, dovolím si citovat Dismana (2000, s. 285): *„Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality, přičemž jeho cílem je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím. Cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz a teorií. Kvalitativní výzkum je ve své podstatě analýzou textů vedoucích k porozumění zkoumaným fenoménům.“* Kromě porozumění zkoumaného slouží analýza také k popisu

a vyložení fenoménů lidského života, často za použití slov samotných osob, které jsou v centru naší výzkumné pozornosti (Disman, 2000).

Tematická analýza dat, kterou jsem aplikovala, je taková, jak ji popsali Braun a Clarke (2006), metoda identifikace, kdy je v ní podstatné, jak odkazuje ke vzorkům v nasbíraných datech. Tematická analýza je flexibilní. Pokud bude zvolena výzkumná otázka napřed výzkumu, jde o teoretický přístup tematické analýzy. Takto jsem ve svém výzkumném šetření postupovala.

Hendl (2005) uvádí, že analýza spočívá v rozdělení celku na jeho části. Následně dochází ke zkoumání, jak tyto komponenty fungují jako relativně samostatné prvky a jaké vztahy mezi nimi jsou. Zjednodušeně řečeno, je to postup od abstraktního ke konkrétnímu, rozbor vztahů, vlastností a faktů postupujících od celku k částem. Analýza je typická určitým stupněm explorační, což znamená, že při analýze provádíme průzkumné a objevující aktivity, přicházíme tak na nové fenomény při zjišťování cíle.

Výsledky jsem zpracovávala formou otevřeného kódování. Kódování dle Hendla (2005, 228) pomáhá data popsat. Kódem je myšlen symbol přiřazený k úseku dat tak, že je tím vytvářena kategorie nebo vyšší klasifikace. Kódy jsou přímo vztažené k výzkumným otázkám, k hlavnímu tématu. Je to ústřední bod analýzy (Hendl, 2005, s. 228). Na základě analýzy dat dle významu a obsahově stejného výroku, byly vytvořeny kategorie témat a podkategorie těchto témat.

Polostrukturovaný rozhovor jako výzkumný nástroj jsem zvolila pro jeho možnost „podívat se za roh“, tj. pro možnost zmapování celého konceptu fungování azylových Domů Naděje Praha. Dala jsem tak participantům možnost mluvit na toto téma bez vnějších hranic, zároveň jsem tak mohla postihnout, co je za tím, co říkají, co to pro ně znamená. Polostrukturovaný rozhovor na jednu stranu umožňuje dostatečnou flexibilitu, která respondentovi dovoluje volně mluvit o tématu, ale zároveň je možné rozhovor usměrňovat tak, aby se příliš neodchýlil od tématu (Čermák, Hytych a Řiháček, 2013).

7.5 Realizace výzkumu

V první fázi výzkumného šetření jsem si vytvořila rámcové tazatelské otázky tak, abych jimi postihla koncept fungování čtyř azylových Domů Naděje Praha. Tazatelské otázky sloužily jako opěrné body polostrukturovaných rozhovorů s participanty. Výčet tazatelských otázek:

- Jak ses dostal/a na svoji pozici do azylového domu?
- Co tu děláš?
- Co je pro Tebe nejdůležitější při práci s klienty?
- Jaké jsou situace, kdy jsi rád/a, že děláš tuto práci?
- Vzpomínáš na některou situaci na azylovém domě, ve které ti nebylo dobře?
- Jaké emoce jsi u toho prožíval/a?
- Co jsi v té situaci potřeboval/a a nedostal/a jsi?
- Co bylo to, co ti v té situaci pomohlo?
- Jaké jsou dobré věci, které tady fungují?
- Jaké jsou věci, které tu podle tebe nefungují?
- Jak by to tu mohlo ideálně fungovat?
- Co bys udělal/a jinak, aby to tu fungovalo?

Participanty pro výzkum jsem oslovila buď osobně, nebo telefonicky. Vzhledem k tomu, že mě znají, nebyl problém s tím, že by mi poskytnutí rozhovoru odmítli. Vedoucí sociální pracovníci mě navázali na své sociální pracovníky. Rozhovory jsem realizovala celkem s deseti zaměstnanci čtyř azylových Domů Naděje Praha. Byli to čtyři vedoucí AD, tři sociální pracovníci AD a tři pracovníci v sociálních službách AD. V průběhu tematické analýzy jsem došla u participantky č. 7 k závěru, že není třeba již další rozhovory analyzovat, a to především proto, že se témata již opakovala. Po hlubším opakovaném čtení rozhovorů se zbývajících třemi participanty (pracovníky v sociálních službách) jsem usoudila, že data, která mi poskytly, se pouze okrajově týkají hlavního výzkumného cíle. Proto jsem se rozhodla je do celkové analýzy nezahrnovat. Celkový počet participantů pro výzkum je tedy sedm.

Pro potřeby sběru dat jsem použila audiozáznam na diktafon, který mi poskytl jasnou a srozumitelnou nahrávku rozhovoru. V den rozhovoru jsem ho, dokud byl v živé paměti, přepsala do textové podoby a záznam z diktafonu smazala. Abych měla jistotu, že data budou v bezpečí před jejich možnou ztrátou, pod heslem jsem je uschovala na externím disku a v zabezpečené webové schránce.

Sběr dat pro výzkum probíhal v období listopadu a prosince 2016. Data z výzkumu se tedy vztahují ke konci minulého roku. Participanty jsem ještě před rozhovorem informovala telefonicky nebo osobně, o cíli a záměru výzkumu, o roli participanta výzkumu a požádala jsem je o vyhrazení si alespoň padesáti minut pro rozhovor, abych tak měla jistotu, že participant i já budeme mít stanovený časový rámeček. Před zahájením rozhovoru jsem každého z participantů požádala o souhlas s poskytnutím rozhovoru a souhlas s jeho nahráváním na diktafon. Každého z participantů jsem také ujistila o zachování jejich anonymity a o tom, že rozhovor bude poskytnut pouze pro účely mé diplomové práce. Zaručila jsem se jim mlčenlivostí vně diplomové práce. Od každého z participantů jsem dostala slovní souhlas s poskytnutím rozhovoru a s pořízením audiozáznamu.

7.6 Výsledky výzkumného šetření

Následující část si klade za cíl shrnout získané údaje a odpovědět na hlavní výzkumnou otázku prostřednictvím provedených rozhovorů. HVO: **Jak vnímají vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci azylových Domů Naděje Praha, fungování azylového domu, ve kterém profesně působí?** V této podkapitole bude postupně odkrývána odpověď na hlavní výzkumnou otázku prostřednictvím odpovědí na dílčí výzkumné otázky.

DVO1: Jaké jsou skutečnosti, které těmto zaměstnancům azylových Domů Naděje Praha při práci pomáhají?

DVO2: Jaké jsou skutečnosti, se kterými tito zaměstnanci azylových Domů Naděje Praha bojují?

Aby pro mne i pro čtenáře byly výsledky tematické analýzy přehledné, rozdělila jsem participanty do oddílů dle jejich pracovní pozice v azylovém Domě Naděje Praha,

kteřou zastávají. Zprvu jsem analyzovala data vedoucích sociálních pracovníků, poté sociálních pracovníků. Učinila jsem tak proto, že každá z těchto pracovních pozic zastává jinou roli v rámci fungování azylového domu, tedy jsem předpokládala, že jejich výpovědi se mohou, ale nemusí lišit.

Aby výsledky analýzy nebyly schematizované, rozhodla jsem se pojmenovat témata, která z rozhovorů vystupovala jako pro pracovníky podstatná v kontextu fungování azylových Domů Naděje, jejich parafrázovanými výpověďmi. Vzhledem k tomu, že specifikem tohoto výzkumu je, že je konkretizovaný na čtyři azylové Domy Naděje, vnímám za podstatné neubírat výpovědím na autentičnosti, abych dosáhla co nejpřesnějších výsledků.

7.6.1 Výsledky výzkumného šetření: Vedoucí sociální pracovnice

Vedoucí sociální pracovnice azylových Domů Naděje Praha zdůrazňovaly **velké množství pracovních aktivit**, které vykonávají v rámci své vedoucí pozice: „*Je toho tolik, že to ani nedokážu popsat...*“ a „*Já mám ráda tuhle práci, mám trošku ráda, i když je hodně tý práce*“ (participantka č. 1).

Participantka č. 3: „*Dělám všechno, vlastně vedu.*“

Participantka č. 2: „*...jsme všichni tak zabředlí v té spoustě práce...*“

Výčty jejich pracovních činností v rozhovorech nezabíraly příliš prostoru. To, na co se vedoucí zaměřovaly, bylo zdůraznění množství pracovních aktivit, které vykonávají **nad rámec stanovené náplně práce**: „*Dělám to z vlastní iniciativy.*“ (participantka č. 1) a participantka č. 4 dodává: „*...ty si to můžeš udělat, jak chceš, ty si tam můžeš vymyšlet akce, jaký chceš...*“

Vymýšlí pro klienty pracovní uplatnění: „*Co ještě dělám s klientama..., zajišťuju jim brigády.*“ „*...jsem tady navázaná na MČ Praha 3, že oni dělaj nějakou veřejnou akci, tak my jim tam seženeme klienty, co jim tam jdou uklízet*“ (participantka č. 1).

Vedle pracovních aktivit přemýšlí také nad volnočasovými aktivitami pro klienty: „*Pak nějaký akce vymýšlím, kterých tady přede mnou moc nebylo, a já bych chtěla, aby to tady alespoň trošku žilo.*“ A: „*se sociálním pracovníkem probíráme to, co by bylo vhodné dál, to chci, aby bylo na něm, ať si to prostě organizuje... ty akce, že on třeba*

hraje šachy, takže tady teď připravuje turnaj šachovej.“ A: „...s panem farářem komunikuju, abychom vybrali nějaký film, aby tady byla pohoda, no...Ta účast není nijak extra..., nemám tu ambici, aby tady byla velká účast jako úplně na všem, myslím si, že dobrý, když by to mělo pozitivní vliv na jednoho člověka“ (participantka č. 3).

Ukazuje se zde, jak **přirozená je komunikace mezi jednotlivými středisky a subjekty Naděje i mimo ni**. Nejenom brigády pro klienty, ale také šachové zápasy, zahradní slavnosti, turnaj ve stolním fotbálku, filmové večery a běhání s klienty. Do těchto činností, které by vedoucí organizovat nemuseli, se pouští. Zodpovědně se staví k činnostem vyplývajících z jejich kompetencí: provozní stránka AD, naplňování příslušné metodiky: „...jde mi o to, aby to tady bylo v intencích zákona,...“ (participantka č. 3), částečně sociální práce s klienty, řešení personálních problémů (viz. níže). Svým entusiasmem jim jde však také o blaho klientů bez naivních, nerealistických představ, které velmi dobře vyjadřuje participantka č. 3: „*Je dobré, kdyby to mělo pozitivní vliv na jednoho člověka.*“ K tomuto přístupu vedou také sociální pracovníky: „*Tedka nám sociální pracovník NDC poslal fotbálek, takže bych chtěla, aby jim (sociální pracovník AD) uspořádal fotbálek, a pak by jim řekl: hele, můžete si tady ten turnaj organizovat úplně sami*“ (participantka č. 3).

Podstatně v rozhovorech zaznívala také **potřeba po profesním růstu** vedoucích sociálních pracovníků a také nemožnost jeho dosažení v rámci Naděje. Jak řekla participantka č. 4.: „...všechny vedoucí byly dřív socky (sociální pracovnice), dělaly sociální práci..., ty se necháš jakoby tak ukolébat, jo: já tady vedu azyl...“ a „*A takový to, že už v té Naději nemáš kam vyrůst, to je taky, no...*“ Ve výpovědích zaznívalo, že: „*Nepotřebuješ na to, co já dělám, tuhle kvalifikaci.*“ (participantka č. 4) a také: „*Přemýšlím nad tím, že bych se mohla někam posunout.*“ (participantka č. 2) či: „*Já si myslím, že už tady dlouho nebudu, mám pocit se někam posunout...*“ (participantka č. 1). V tomto kontextu se také ukázalo, že nenaplněnost potenciálu vedoucí může vést až k vyhoření z práce: „*Ono je to o tom, že já jsem trochu vyhořelá, vyčpělá..., když si uvědomíš, tak objednáš toaletáky a řešíš konflikty typu: někdo mi ukrad lžičku..., tak mi to přijde neadekvátní*“ (participantka č. 4).

Každá z vedoucích tento pocit kariérní nenaplněnosti řeší po svém, má různé strategie, jak toto zvládat, aby jí při práci bylo dobře, aby ji práce stále bavila. Třeba právě vymýšlením aktivit pro klienty, jak bylo uvedeno výše. Vedlejším či hlavním viditelným efektem těchto jejich aktivit je **silná profesionalizace služby** sociální prevence v AD. Co dělá službu profesionální, je také to, jak dobře si vedoucí umí zorganizovat svoji bohatou a pestrou náplň práce. Zdravá sebedůvěra a **vědomí vlastních schopností** působí jako pevný přístav, do kterého mohou připlouvat o radu a pomoc ostatní zaměstnanci azylového domu: „*Tak jsem si to zařídila.*“ a „*Vědí, že když mají problém (ostatní zaměstnanci AD), vyřeším ho.*“ „*Mám z nich pocit (z PSS), že když si neví rady s nějakou situací, tak za mnou můžou přijít, a že ho prostě vyřeším, jo.*“ (participantka č. 1) Participantka č. 3: „*Nebo kolegové dva tady měli mezi sebou problém, tak ty by to taky mohli využít (supervizi), ale jako stačilo jim, když jsme si to vyřikali ve třech.*“ **Vědomí vlastních hranic** vedoucích sociálních pracovníků zase budí přirozenou autoritu, jež je také součástí profesionální výbavy pracovníka: „*Já jsem k nim (klientům) vždy velmi otevřená, myslím, že na ně dokážu být někdy i drsná.*“ a „*...dokážu na ně být dost přísná při poradě nebo při setkání..., ale z nějakýho skutečného problému (na PSS).*“

Participantka č. 3: „*...když je to pro mě, pro azylovej dům důležitý, tak jsem schopna říct: ne, takhle to prostě nepude.*“

Participantka č. 4: „*Když oni mezi sebou (se hádají), tak jsem za tu službu a snažím se teda nestránit.*“

Vedoucí sociální pracovnice se zdravým sebevědomím mluvily také o tom, jak **azylové domy prosperují**, i co se týká prostor, budovy střediska. Je nutné, vezmu-li si na pomoc Kodex Etiky Naděje, aby zaměstnanec reprezentoval službu i navenek. To, že budova bude jak pro klienty, tak i pro návštěvy z řad stážistů a spolupracujících subjektů, funkční a estetická, k dobrému jménu Naděje jistě přispívá: „*Udělalí jsme tady strašně moc rekonstrukcí, hrozně moc oprav, nákupů. Myslím, že ten azylák prosperuje.*“ „*...kus tý práce jsem tady udělala a něco tady po mně určitě zbyde*“ (participantka č. 1). Participantka č. 3: „*...hodně věcí se tady opravdu opravilo, zainvestovalo se do těch prostor, takže jsem spokojená.*“

Participantka č. 2: „*Jsem šťastná, že jsem si tady vydobyla to místo druhé sociální pracovnice, na jednu bylo 40 klientek fakt moc.*“ a „*...co se týká tady těch prostor, tak bych potřebovala jako svoji kancelář..., plánuju udělat z jednolůžkového pokoje právě kancelář navíc.*“

Na vedoucí sociální pracovnice je naloženo mnohé. Dostávají se do **silně zátěžových situací** v rámci řešení konfliktů na AD. Když mi takovou situaci popisovaly, poznala jsem, jak dobře nahlízejí tyto situace a jak dobře reflektují své pocity při nich. Ne vždy se cítí v psychické pohodě, mluví o tom, že je to emoční zátěž. Dokáží tak sebereflektovat své i špatné pocity, z některých událostí na AD, ale zároveň si jsou také vědomy svých potřeb.

Participantka č. 1 říká, že se po dovolené: „*...vrátila do šíleného chaosu. Ale do takového chaosu, že se mi chtělo brečet, reálně se mi chtělo brečet!..., byly personální problémy takového kalibru, který jsem ještě nikdy nezažila... Ještě spoustu práce... A teď jsem se na to nemohla soustředit..., a to jsem se cejtila hrozně sama.*“

„*Ono to teď hroznej nářez u nás (na AD), on tam umřel ten Novák, jo, takže zajišťuješ ty věci okolo, to se neděje běžně. ...kdy já jsem šla z tý kanceláře a byla jsem úplně hotová, jo. Ale bylo to emočně hlavně náročný, nedala jsem to emočně.*“, nebo: „*Víš, ona pak začala vydírat, jo. V tu chvíli seš tam ty a ona a samozřejmě se rozklepeš, je to nenormální situace, ale osobně jsem si to fakt nebrala*“ (participantka č. 4).

To, co jim pomáhá v těchto stresových situacích a při aktivitách, kterými jsou vedoucí zahlceny, je **podpora od sociálních pracovníků**. Participantka č. 2 na otázku, kdo jí pomohl v těžké situaci, odpověděla: „*To byl dozajista tým, to byly holky sociální. Ty byly na mé straně, držely mě.*“ Mluví o dobrých, upřímných a důvěryhodných vztazích, které spolu mají, o tom, jak podstatné pro ně je, že se můžou na sociální pracovníky spolehnout.

Participantka č. 2: „*...mám teď úplně ten nejlepší tým, myslím ten sociální.*“ „*...se cítím perfektně v té práci, protože to mám výborný sociální tým.*“ „*I když jsem to třeba posrala v těch určitých obdobích, tak vím, že za mnou stojí, dalo mi to zase sílu začít makat a fungovat.*“ „*Vážím si jich nejen jako zaměstnanců, ale hlavně jako lidí, kteří tu svoji práci dělají, ale kurva dělají dobře.*“

Participantka č. 1: „*Mám s nima (sociálními pracovníci) jednou za měsíc, jednou za dva měsíce, setkání, kdy vzájemně reflektujeme, co se nám tady nelíbí.*“ „*Já to stejně vždycky nechávám na holkách, jo, ale ony stejně za mnou přijdou a řeknou: ukončuju pana Nováka, protože dělá tohle a tohle.*“

Participantka č. 3: „*...takový ty kompetence, který má sociální pracovník mít: vědět kdy, kam, zavolat, jaký jsou možnosti, kontakt s úřadama, tak to on prostě nemá chybu..., takže v tomhle funguje naprosto báječně. ...já se na něj můžu v tomhle stoprocentně spolehnout.*“

Zaznívalo nejenom potvrzení dobré přímé komunikace vedoucích se sociálními pracovníky, která je v jejich činnostech podporuje, ale také to, že jsou dle nich **sociální pracovníci velmi schopní**, jsou skutečnými odborníky na problematiku klientů. Tu řeší sami, dostávají od vedoucích pracovníků „volné pole působitě“, svobodný prostor pro sociální práci: „*Mám taky flexibilní pracovní dobu, nikdo mě prostě nehlídá. Já toho prostě nezneužívám. To samý máme s holkama (sociálními pracovníci) ...Takový podmínky, jako mám já, jsem nastavila i těm holkám*“ (participantka č. 1). To, že sociální pracovníci jsou těmi hlavními v přímé práci s klienty, způsobuje pro pozici vedoucí AD dvojitý efekt. Všichni vedoucí mluví o tom, jak dobré je nemuset sociální pracovníky při práci s klienty hlídat a jejich práci kontrolovat, mohou se tak věnovat svým činnostem. Způsobuje to ale také to, že vedoucí jsou někdy nešťastní z toho, že **s klienty nejsou v kontaktu**, že s nimi řeší de facto jen to tíživé (ukončování služby, řešení konfliktů, vyřizování stížností, apod.): „*Sociální pracovníci jsem se do toho nechtěla montovat..., ona řešila své klienty a já jsem si mohla řešit objednávání toaletáku, že jo... Já se pořád cítím tam být hlavně kvůli té sociální práci, ne kvůli tomu, abych... dělala úřednickou krysu...*“ (participantka č. 4).

Zmiňuji znovu, že pocit profesní nenaplněnosti se může sublimovat do vlastních iniciativ vedoucích, nad kterými neustále přemýšlí a realizují je. To ukazuje také na to, že nad rámec své práce toto realizovat mohou, vnímám spojitost s ředitelem organizace, který tyto aktivity vítá a podporuje vedoucí pracovníky, aby mohli aktivity uskutečňovat. **Role ředitele** je pro vedoucí také v tom, že je to osoba, na níž se také mohou spolehnout,

a to především ve chvílích, kdy se cítí v práci skutečně sami, kdy se dostávají v rámci své vedoucí pozice do střetů s klienty, podřízenými pracovníky.

Participantka č. 3: *„Nebo ředitel..., není vůbec problém mu zavolat s jakoukoliv věcí. To je úžasný. Je absolutně vstřícný. ...Pan ředitel..., nemá konkurenci.“*

Participantka č. 2: *„...mám výhodu toho ředitele, jo. My jsme jako přátelé...“* a *„...jako vůbec nevím, co mám dělat. A on fakt ten den přijel a spolu jsme tady dlouho seděli a mluvili jsme o tom a mně to hrozně pomohlo. ...myslím, ...každý vedoucí, když chce, tak v tom řediteli může najít tu podporu.“*

Participantka č. 1 mluví také o nárocích ředitele, které na ni má, a současně v tom slyším také podpurný prvek pro vedoucí sociální pracovníky, že si je vědom, že vedoucí sociální pracovníci jsou profesionály, které chce v Naději mít: *„...předpokládá (ředitel), že děláme správná rozhodnutí, a pokud ne, tak že si nemyslí, že jsme na svém místě“* (participantka č. 2).

Oporou jsou tedy nejenom sociální pracovníci a ředitel, ale pro fungování služby jako celku také další střediska Naděje. Často se mluvilo o **terénních pracovních**, kteří se s klientem azylového domu mohou pohybovat „vně AD“, pokud je třeba klienta někam doprovodit, či pro něj zajet, udělat něco v jeho prospěch. Terénní pracovníci tak mohou usnadnit ostatním pracovníkům AD práci a zprůchodnit tak službu sociální prevence do více rovin. Komunikace s terénními pracovníky je na výborné úrovni, jejich ochota také. Tak je klientova situace řešena komplexněji, nejenom v kanceláři: *„Řeklo by se streetům, kteří by ho (klienta) doprovodili.“* a *„...je přece možný se s ním domluvit: hele, tenhle klient potřebuje doprovodit tam a tam. To běžně dělají... Máme velký spektrum těch služeb, protože si můžeme zavolat na toho Bulhara (DNC): hele, tenhle klient má u nás věci, streeti to přivezou. A tak to prostě jde“* (participantka č. 3).

Jako vážné a široké téma se ukázala být nespokojenost s výkonem práce **pracovníků v sociálních službách** a jejich neschopnost dělat věci vyplývající z jejich náplně práce samostatně. Někteří vedoucí jsou s nimi spokojeni. Vítají především muže na pozici PSS vzhledem k tomu, že na azylovém domě je pořád co spravovat. Jsou schopni a sami vyvíjejí iniciativu, aby tyto provozní záležitosti vyřešili: *„Hodí se mi to, když máme jen jednoho údržbáře, že je tam ten chlap“* (participantka č. 4). Jedná

se především o malé opravy. Z úst vedoucích v tomto kontextu také zaznívá potřeba po **navýšení počtu údržbářů**. Poznamenávaly, že jeden údržbář na všechna střediska Naděje nestačí: „*Jak jsem se vrátila..., tak tam ta palanda pořád byla v krabicích, proč to neudělaj, když to jsou chlapi, jo..., na to řeknou, že tady tři týdny nebyl údržbář, jo. ...Ale ten má čtyři azyláky a nízkoprah (NDC)*“ (participantka č. 1). Proto oceňují, pokud se nabídne praktická „chlapská“ pomoc od PSS. Silně však zaznělo v rozhovoru s participantkou č. 1, že situace na AD je pro ni neúnosná vzhledem k **vysoké fluktuaci zaměstnanců na PSS** a tomu, že se na ně **nemůže spolehnout**: „*teď ten tým zase se hodně obměnil. ... Pořád se to tady točí (PSS)...zaměstnanec, že by chtěl prodloužit zkušební dobu, že si není úplně jako jistej. Takže zase už je to problém do budoucna.*“ Participantka č. 1 mluvila také o neschopnosti PSS převzít zodpovědnost za činnosti, které tito mají v náplni práce: „*...jsou některý situace, který by ti zaměstnanci byli schopni řešit sami, ale bojí se tý zodpovědnosti. ...Takže mě volaj i kvůli blbosti, prostě: přijde opilej klient, je teda jasný, že ho nepustím dovnitř a vykážu ho. ...Ale někdy ani tohle nejsou schopný udělat jo, i když je to jasně napsaný třeba v metodice.*“ Vedoucí jsou opakovaně zatěžovány záležitostmi týkajícími se provozu AD, se kterými by si měli PSS poradit sami. Také potřebují od vedoucích schvalovat některé kroky týkající se provozu (př. nákup běžných věcí), a to vedoucím přijde jako nadbytečné: „*Pořád je (PSS) musím učit, že některý věci se prostě musej koupit, že to prostě koupěj a nazdar a nemusej se mě ptát...*“ (participantka č. 3) Je možné, že někteří vedoucí sociální pracovníci vkládají do PSS až příliš velké očekávání, což může potvrdit výrok participantky č. 1: „*...tady řeším furt ty zaměstnance a řeším to dlouhodobě. ...Ale pořád si dokážu představit, že by prostě fungovali líp..., to je zase, že já jsem na sebe náročná, to není vůbec třeba...*“ Ve výpovědích participantek zaznívá silně, že PSS by měli působit samostatně, měli by si být vědomi své odpovědnosti za provozní záležitosti a za hladký průběh jejich dvanáctihodinové směny. Zároveň by se tak mohli cítit být touto zodpovědností posílení, nabýt tak sebedůvěry při řešení běžných záležitostí.

Vysoká profesionalita vedoucích se ukázala nejenom v tom, jak dobře dokáží reflektovat své emoce při jednání se zaměstnanci a s klienty, ale i v četných **záměrech pro zkvalitnění služby**. Přemýšlí o službě, jak by mohla lépe fungovat: „*Vzájemně*

reflektujeme, co se nám tady nelíbí.“ (participantka č. 1) To ukazuje na to, že vedoucí není jenom manager, který vede, ale ten, který „jde společně se svými podřízenými“, slyší jejich návrhy. Pozastavují se nad tím, jakou složitou formu má **formulář individuálního plánu**: *„Nelíbí se mi forma, jakou je zpracováván individuální plán. ...Ten papír je hnusnej, nepřehlednej, já když jsem ho poprvé viděla, tak jsem dvě hodiny na něj jen tak čuměla a nechápala jsem, co to je. Natož ten klient, jak tomu má rozumět, přitom je to o něm?!”* (rozhořčeně)“ (participantka č. 3). V rámci sociální práce s klientem navrhuje participantka č. 3 **zavedení klíčového pracovníctví**, kdy by do tohoto byli zapojeni PSS, kteří by tak mohli nabýt více odpovědnosti ruku v ruce s větší sebedůvěrou: *„Navíc tady není klíčový pracovníctví, a to já bych chtěla, aby tady bylo. Tak bychom to chtěli tady překopat.*“ Vedoucí se snaží, aby služba skutečně fungovala lépe. Nejenom pro klienty, ale i pro zaměstnance třeba právě tím, že má nápad dát jim novou, zajímavou, kompetenci: *„...každý by měl určitý počet klientů, ale jen tolik, aby to zvládli ...mi jde o to, aby kolegové zažili, že mají za něco zodpovědnost a nějakou kompetenci navíc, která je důležitá*“ (participantka č. 3).

Důležitým tématem byla **témata systémová**, neovlivnitelná v rámci služby sociální prevence v AD. Bylo to vyjádření bezmoci **z nemožnosti poskytovat službu** na profesionálnější úrovni pro cílovou skupinu klientů s handicapem, **klientům ve stáří při neschopnosti se o sebe postarat**. Takových klientů přibývá a zákon neumožňuje AD poskytnout jim dostatečnou pomoc, aby mohli žít důstojný život: *„Je víc neřešitelných klientů. ...Ty lidi (klienti) jsou víc komplikovaný víc nemocný, víc zadlužený..., nevyřešíš, nejsou služby pro starý a nemocný a zadlužený. ...I když důchod maj, tak je to málo peněz na bydlení, na to standardní. Takže šup a jdou do dalšího azylu, jo. ...My máme něco v pravidlech, v metodice a já si za tím musím stát*“ (participantka č. 4). Participantka č. 4 toto téma dále rozvádí na příkladu peněžité dávky příspěvku na péči: *„...je spoustu klientů, kteří mají přiznanou invaliditu, ale bez výplaty důchodu. Takže by bylo záhodno žádat o příspěvek na péči. Ale my nejsme poskytovatelem péče..., je to vyřízený, nepodáme nic a peníze (pro klienta) žádné*“ Poukazuje tedy na to, že služba sociální péče pro lidi bez domova není, v sociálních službách naprosto chybí. Dokazuje to i stále plná kapacita AD Naděje v Záběhlicích, kde služba sociální péče není poskytována,

ale „alespoň“ je tento AD bezbariérový: „*Teď je tam 27 čekatelů. ...A když máš kapacitu třicet, tak je to opravdu hodně*“ (participantka č. 4). Už to, že tento AD je bezbariérový, stačí, aby mohla být služba poskytována i těm, kteří nespádají do stanovených cílových skupin ostatních AD.

Dalším systémovým tématem, je konstatování **nízkých platů pro PSS**. Možná také proto se o tuto pozici ucházejí lidé, s jejichž výkonem práce není následně spokojená vedoucí AD: „*To, co by tady mohlo fungovat líp, jsou PSS. Já vím, že je to naivní..., za tyhle peníze sem nepůjde dělat jako..., inteligentní člověk. ...Byl tady jeden bezvadnej, ale měl dvě děti a ženu na mateřský, tak to je pochopitelný, že by tu rodinu neužil*“ (participant č. 1).

7.6.2 Výsledky výzkumného šetření: Sociální pracovnice

Jak rozhovory se třemi sociálními pracovnicemi ukázaly, jejich pracovní pozice v rámci fungování azylového domu je naprosto nenahraditelná. Hovoří o širokém poli své působnosti v rámci sociálního poradenství s klienty a mimo něj. Jejich profesionalita a přehled v oblasti socio-právní tak musí být velký. Na jejich odbornou způsobilost jsou kladeny vysoké nároky, které přijímají a jich dostávají, což způsobuje vysokou kvalitu poskytování služby pro klienty. O čem v rámci služby sociální prevence sociální pracovnice nejvíce mluvily, byl obsah, který službě dávají a také ji svým způsobem rozšiřují, jak rozvinu v analýze níže.

Pomineme-li nyní záležitosti týkající se provozu budovy AD tak, jak o něm mluví vedoucí sociální pracovnice a ke kterému se sociální pracovnice, ale v menší míře, také vyjadřují, zůstávají v centru pozornosti tzv.: *klientské záležitosti*. Za všechny participantky definovala participantka č. 7 filosofii sociálních pracovnic: „*V azylu to byla skutečná práce s člověkem, kterýho chceš a můžeš někam posunout, ne moc, ale pracuješ s ním...*“ Tato její výpověď shrnuje jednotné zaměření sociálních pracovnic a nastiňuje tři důležité charakteristiky sociální práce s klienty, které rezonovaly v každém rozhovoru s nimi:

- jednání v zájmu klienta jako nedotknutelná priorita při sociální práci v AD,
- víra v „dobrou službu“ pro klienty na půdě AD,

- dvojslovím: „...ne moc...“ (participantka č. 7) vyjádřená systémová nedostatečnost, tj. neexistence podstatného článku pro osoby bez domova, který nemůže být suplován ani v rámci služby sociální prevence v AD.

Tato poslední charakteristika se prolínala všemi rozhovory se sociálními pracovníci, považují ji za hlavní kategorii témat, kterou nazývám: **nemožnost naplnit cíl služby v rámci azylového domu**. Tu popisuje participantka č. 5: „... protože my bychom tady potřebovaly klientky, který jsou schopny se o sebe postarat, ...samostatně fungovat. Ať je to hygiena, ať je to uvařit si, ať je to uklidit.“ V kompetencích sociálních pracovníků, vzpomeneme-li teoretickou rovinu fungování AD, je podporovat klienta k dosažení nalezení dlouhodobého standardního bydlení. Výpovědi participantek, a to každé jednotlivé z nich, naráží (a to v každém tématu) na mizivou možnost tohoto, ve spolupráci s klientem, dosáhnout. Tato kategorie témat se stala jádrem rozhovorů. Od ní se odvíjí nepřehlédnutelná témata, která se vzájemně prolínají.

Klientem AD se člověk stává a sociální práce s ním začíná tzv. jednáním o službu: „... kdy se vlastně zajímáme o to, jestli je pro nás vhodný klient, nebo jestli my vůbec jsme (zvyšuje hlas) vhodná služba, abychom byly schopny nějakým způsobem pomoci“ (participantka č. 5). Participantka č. 7 shrnuje: „...jsme brali právě kohokoliv...“ Tímto naprosto přesně vystihuje, **jak široká je tato cílová skupina** a jak široce otevřené dveře pro ni v AD jsou. Její výrok hovoří o nízkém prahu při vstupu do AD skutečně pro jakéhokoliv člověka: „Těhulky tady u nás můžou být vlastně do určitý doby..., což některý dost nechtěly pochopit, že se sem nemůže vrátit i s dítětem.“ a: „...pak jsou ty s těma závislostma, kdy se tady na jednání o službě řekne, že nemůžeme podporovat alkohol a drogy...“ a „...zásadní měřítko, jestli klientka potřebuje spodní nebo horní lůžko, protože pokud přijde klientka, která na tom není zdravotně dobře, je nějak handicapovaná, tak ji nemůžem hnát na horní lůžko. Někdy mám občas takový to, že je mi to fakt líto.“ (participantka č. 5) a uzavírá konstatováním o klientech se zdravotním postižením, kteří přicházejí do AD participantka č. 6: „...já mám tady jako všechny ve špatným stavu. ...hlavně ta klientela se mění, to vidím. Vždyť my máme i nahoře (nebezbariérová část AD Žižkov) chlapi o berlích, na vozečku tady dole (bezbariérová část AD Žižkov), jich je víc, ...Myslím si, že ty klienti stárnou, mají

víc zdravotní problémy. ...a narůstá to.“ Těhotná klientka, člověk se závislostí, člověk s handicapem. Skloňované podskupiny cílové skupiny služby sociální prevence, AD, u kterých je možné se domnívat, že pravidla AD vyplývající z domácího řádu, pro ně nejsou vyhovující, nebudou schopni je dodržovat. Zde služba naráží. Je metodicky stanovená hranice, která brání tomu, aby těhotná klientka, aby závislý klient, aby klient s handicapem, mohli službu využívat hladce. Cítím z výše sepsaných výroků i pocit sociálních pracovníků: toto bude náročná práce. Problematika cílové skupiny ukazuje z jiného úhlu pohledu participantka č. 7: *„A pak ti utečou mezi prstama lidí, který by ještě mohli mít nějaký progres, ...ale ty je nemůžeš vzít, protože máš plnej barák lidí, který notoricky využívaj těhlech služeb. ...musíš mít statistiku naplněnosti...“* Hovoří o klientech, kteří, dle ní službu sociální prevence v AD využívají. Pozastavuji se nad tím, zdali „notoričtí využívači služeb“ využívají služby záměrně, nebo jsou do nich tlačeni. To však zůstává v rámci rozhovoru s participanty nezodpovězeno. Tato situace, kdy je sociální pracovník de facto „tlačen“ do plnění lůžek klienty, znamená, že jsou poté dveře zavřené pro ty nejpotřebnější. Participantka č. 7 si našla způsob, jak toto řešit. Souvisí to s evidencí zájemců o službu: *„Já nechci mít žádný pevný pořádek. Vždycky jsme si řekli – zohledním akutnost situace toho člověka, jestli tu službu někdy využíval, ... jestli by to bylo prvobezdomovectví...“* To ukazuje, že zájemců o ubytování v AD je stále dost a sociální pracovnice zohledňuje akutnost situace jako měřítko, zdali klient vstoupí do AD, či bude odmítnut, zajímá se o důsledky, které by odmítnutí na toho daného člověka mělo. Ale: *„My nemáme na základě čeho jí (klientku) odmítnout vlastně. ... Nemáš se o co opřít, proč ji nevzít“* (participantka č. 7). To může znesnadňovat klientovo pochopení, proč byl odmítnut, není psané žádné pravidlo, které by si mohl přečíst, které by bylo kodifikováno ve vnitřních dokumentech, proč byl odmítnut. Vysoké vědomí zodpovědnosti za legitimizování postupu odmítnutí klientů shrnuje participantka č. 7: *„Říkala jsem si, že když přijde člověk, tak já mu to vysvětlím (to, že je odmítnut), já si to klidně vezmu na triko.“* V této situaci se zlobí na systém služby sociální prevence, který neurčuje strop, který by stanovoval, kolikrát člověk může v AD jednat o službě, kolikrát může být ubytován. Mluví o tzv. syndromu otáčivých dveří, který je také zřejmě částečně produkovan nízko Praha vostí AD. K tomuto rozhořčeně dodává: *„Máš daný, že tu může*

bej maximálně jeden rok, on ti udělá nějaký průser, ale pořád se může po čase vrátit ...a řeknou: ,ty mi musíš tu službu poskytnout‘. ... My nemůže sloužit přeci jen jako levný ubytování. Ten člověk ... nic jiného nechce, nepotřebuje. Na něm se už nic nevyřeší, krom toho, že potřebuje levně bydlet ...“ K nedostatku lůžek pro klienty, obzvláště pro ty se zdravotním znevýhodněním, se vyjadřuje participantka č. 6: *„Tak to byla víze, že se tady udělaj jakoby ošetrovatelský bezbariérový lůžka a že to bude na přechodnou dobu, ...Jednoho klienta tady mám třeba už čtvrtý rok. ...Tím se zavíraj lůžka pro ty, který potřebujou, ale já je nemám, kam umístit.“* K vyjádření o nízkém počtu lůžek pro klienty se zdravotním znevýhodněním se přidává participantka č. 5: *„...tam v těch Záběhlicích (AD s bezbariérovými lůžky) by těch lůžek potřebovali teda opravu víc, ...protože i u nás, když máme hledat návazné bydlení, ...tak je to hroznej problém něco najít...“* Zde sociální pracovnice naráží na další velké téma spojené s „neumístitelností klientů“, které se vyjeví v analýze níže.

Nízkoprahovost AD jako reakce na širokou cílovou skupinu osob bez domova, které chtějí v AD bydlet, může způsobovat tedy ambivalentní situaci. Díky nízkému prahu mohou být přijati klienti s různými charakteristikami, znevýhodněními, s nízkým příjmem a současně také díky tomu, že tato nízkoprahovost je umožněna, zavírají se dveře „těm nejpotřebnějším“, což je zapříčiněno tlakem na zaplňování lůžek, a může to být také tím, že klienti vědí, že azylové Domy Naděje jako jediné mají tento nízký práh, že tu šanci navzdory opravdu tíživé hmotné situaci dostanou: *„A supr je, že jsme docela dost nízkoprahovej azyl. ... Že nemusí mít doklad, kravatu a pak ho teprve vzít“* (participantka č. 6). Stejně tak podotýká participantka č. 7: *„Ano, to je na Naději výborný. My jsme schopný vzít člověka naprosto bez dávek, naprosto bez peněz.“* Dalším garantem nízkoprahovosti je tzv. Projekt Nejdřív Střecha, o kterém se zmiňuje participantka č. 5: *„...že jí (klientce) můžeme ...pomocť projektem Nejdřív Střecha, tam je maximální možnost udržet klientku dva měsíce pod tou střechou, že je to ubytování za ni hrazený...“* V případě, že je klient delší dobu bez finančního příjmu (z výdělečné činnosti, z důchodu či z dávek hmotné nouze), existuje i pro něj možnost udržet se pod střechou AD: *„...takže když má klient krizovou situaci, tak mu můžeš snížit platbu za ubytování třeba až na nulu. ... Samozřejmě je to jen do té doby, dokud nevyřeším tu krizovou situaci, dokud nebude*

mít příjem“ (participantka č. 6). Toto jsou nástroje, díky kterým je sociální pracovníce AD schopna pomoci i těm klientům: „...kteří se nedají umístit. Bud' nemaj příjem, nebo jsou málo zdravotně postižený, nebo zase moc na ty zařízení (zařízení služby sociální péče), nebo prostě věkově nespádaj třeba do domu s pečovatelskou službou, ...“ (participantka č. 6).

Reakcí na nemožnost naplnit cíl služby sociální prevence v rámci AD, která úzce souvisí s vymezením cílové skupiny osob přicházejících do AD, je: **služba péče v rámci první pomoci pro klienty**: *„To, že děláme spoustu věcí jakoby načerno, to už je jakoby mimo. Protože v zimě jsou hodně omrzliny, celoročně bérčáky, tak když tady mám někoho na lůžku, tak je převazuju. To dělám já, nebo když tu nejsem, tak kolegyně. To je jakoby pod pokličkou v rámci první pomoci. Protože my samozřejmě ze zákona tady nemůžeme mít zdravotnický služby,“* odkrývá problematiku osob se zdravotním znevýhodněním na AD participantka č. 6. Z výroků vystupuje silný zájem o klienta, který pomoc nejvíce potřebuje, ale nemůže mu být poskytnuta v zařízeních služeb sociální péče, především vzhledem k jeho situaci hmotné nouze. Sociální pracovníce také říká, že je to ona, která ošetřuje (poskytuje první pomoc), a další kolegyně (sociální pracovníce, PSS). Ukazuje se zde filantropický přístup sociální práce. To, že se do těchto zdravotních úkonů pouští, znamená, že nereagují na bariéry v systému pomoci stagnací, stěžováním a neodmítají klienta, který dle zákona nespádá do cílové skupiny. Jdou a udělají to, co je potřeba, protože jinde by jim pomoc poskytnuta nebyla, protože: *„...takového člověka, a že se takoví objevovali dost často, jsem se snažila někam vhodněji umístit, ale nešlo to, já to nedokážu, neberou ho tam“* (participantka č. 7). Při rozhovoru o individuálním plánování s těmito klienty mi řekla se smíchem: *„No, to si musím předpřipravít a dát jim to jenom k podpisu vlastně, ...(klienti) to nevymyslí. Házím tam tu zdravotní stránku, doplnění příjmu, doktora, udržení zdravotního stavu“* (participantka č. 6). Vidím v tom, jak nadbytečné je u těchto klientů, kteří: *„...prostě byli těžký a v rámci týhle služby neudržitelný.“* (participantka č. 7), individuálně plánovat. Nejsou toho schopni. Nelze s těmito klienty naplnit cíl služby, lze „jen“: *„stabilizovat prvotně teda tu zdravotní stránku, i když jsme sociální služba prevence, že jo. A pak je důležitý příjem, na co maj nárok, na dávky, invaliditu, někteří mají třetí stupeň invalidity,*

ale nemají nárok na výplatu toho důchodu, protože neodpracovali ty roky“ (participantka č. 6). Záhodno by bylo v případě, že je klient nesoběstačný, zažádat o peněžitou dávku příspěvek na péči, ale: *„Já tím pádem ten příspěvek na péči ani pro klienty teda nežádám, protože nejsme poskytovatel (péče)...., ...bych tu chtěla mít pečovatelku, kterou by si mohli sjednat, na to by tu byla hodně potřeba“* (participantka č. 6). V rámci AD Naděje Žižkov (deset bezbariérových lůžek) a AD Naděje Záběhlíce (třicet bezbariérových lůžek), je klientů, kteří potřebují především službu péče, většina: *„...ti klienti jsou neumístitelný, nedostatek těch služeb. Pro ně nízkoprahovějších“* (participantka č. 6). To, že se ošetřuje, ale nemůže se zasahovat víc do zlepšení zdraví klientů v rámci služby sociální prevence na AD zákonným omezením, spouští další mechanismy pomoci, díky kterým tohoto mohou, alespoň v rámci zmírňování škod, sociální pracovníci AD dosáhnout. To je například spolupráce s NDC U Bulhara a s terénními pracovníky Naděje. *„Práce s terénem. To je perfektní. Doprovází nám hodně klientů a: ...na obědy nám vozej jídlo z Bulhara a snídaně a večere, ty dělaj holky PSS. A o víkendu vaří všechna jídla. ...je to v rámci potravinové pomoci“* (participantka č. 6). To, že se 24 hodin denně PSS snaží, aby byly klientům saturovány základní potřeby, je schováno pod hlavičku potravinové pomoci. Vedle jídla, také hygienu zajišťují zaměstnanci AD: *„...at' už hygiena, nakupování, to děláme prostě my. Potřebuje vykoupat, vykoupu, potřebuje oholit, oholíš, ostříháš...“* (participantka č. 6). Participantka č. 7 říká, že: *„...o víkendech třeba, je ta služba hrozně nepružná. ...Někdy policajti potřebují ubytovat (klienta) na jednu noc, ...líbilo by se mi třeba to krizový lůžko. Chce to mít to lůžko úplně nonstop volný.“* Zároveň dodává neoficiální pravidlo tohoto AD: *„My máme neoficiálně daný, že jedno lůžko právě máme vyčleněný... A pomůžes mu hned (klientovi) ...“* (participantka č. 7). Po těchto výročích čtenář cítí, že taková práce, kdy se sociální pracovník stále pohybuje na hraně zákona a zároveň se snaží jednat v nejlepším zájmu klienta, kdy vymýšlí cesty, kdy toto naplňovat, je pro celý tým sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách velmi náročný, namáhavý, vyčerpávající proces. V tomto kontextu můžeme porozumět někdy konfliktním situacím mezi PSS a sociálními pracovníci vznikajícími pod vlivem skutečností popsaných výše: *„...tak někdy to s nimi (PSS) byl docela boj, já chápu, jak některé činnosti*

*otravujou, že jsme tam měli klienty, kteří se počůrávali a bylo to s nima náročný, tak to prostě je. ...Já jsem někdy spíš bojovala s tím, že by mohli ti pracovníci více dohlížet na dodržování toho, co ti klienti mají dělat. ...ale někdy se jim prostě nechtělo, protože z toho byli unavení...“ (participantka č. 7). Velké téma **služba péče v rámci první pomoci pro klienty** uzavírá participantka č. 6: „...já nepociťuju, že by tady něco nefungovalo. Pořád máme nástroje na to vyřešit ten problém s klientem v rámci týmu. Ale máš v té práci omezení stran toho systému...“*

Důvěra v tým, díky němuž mohou být uskutečňovány strategie pomoci klientovi, který by byl, ohlíželi-li by se sociální pracovníci na definici cílové skupiny AD z definice sociální prevence službou AD odmítnut, je obrovská: „...vždycky je to vlastně o tom, jaký v tom středisku máš ty lidi a to vedení (aby se cítila v práci dobře): ...Tak v první řadě to byl velice dobrý tým a ...nejvíce vedoucí, která mi nechávala víceméně strašně volnou ruku. ...viděla, že ty výsledky té práce jsou, že se klient cítí dobře“ (participantka č. 7). Stejně mluví i participantka č. 6: „Dohodneme se na všem. ...Že máme jako prostě tu volnou ruku od vedoucí, že za ní nemusíme chodit s každým prdem. Máme teda i větší kus odpovědnosti, což mi vyhovuje, že se v tom svobodně můžu pohybovat.“ Participantka č. 5 potvrzuje důležitost podpory, kterou z týmu cítí: „...stoprocentně cítím oporu ve svých spolupracujících kolegyních (PSS) ...a (zvyšuje dramaticky hlas) asi tak 250 % opory cítím od své druhé kolegyně sociální pracovnice“ a dodává: „tu oporu jsem necítila ze strany vedoucí azylového domu. ...se dostala do takových osobních problémů, ...ale bohužel to bylo na úkor práce.“ I když vedoucí AD ve vleku svých osobních problémů v období, kdy byl rozhovor s participantkou uskutečněn, „nefungovala“, participantka č. 5 uvádí na pravou míru, že i přesto byl schopen AD jako celek, opět díky jinak stabilnímu týmu, fungovat: „...vedoucí máme hrozně rády..., ...pomáhal mi v každém případě kolektiv. Protože jsme, aniž bysme si to musely říkat, každá se ujala věci, který ani nebyly její povinností...“ Takové nárazové zátěžové situace mohou znamenat riziko vyhoření, velmi unavují. Opěrným sloupem byl zde nejen tým PSS a sociální pracovnice, ale také psychologka AD: „...vnímám jako přínos, to je ta psychologka, to je jak pro nás, tak hlavně pro ty klientky. ...můžeš s ní probrat týmovou situaci, řekne ti, jak můžeš s nějakou klientkou vycházet. (psychologka) ...je takovej

mediátor mezi klientkami a mezi náma a tohleto je nejúžasnější“ (participantka č. 5). Je zde zdůrazněna podstatnost role psychologičky pro klientky samotné a pro klientky ve vztahu k pracovníkům. Psycholožka de facto zprůhledňuje chování klienta pro pracovníka. Může tak svými intervencemi u klientek a následně poskytnutím podstatných informací zprůhodnit vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. A jak je známo a nutno opakovat: nástrojem sociálního pracovníka je rozhovor, kdy se setkávají dva odlišní lidé a hledají cesty, jak si porozumět.

V rámci týmu na AD jsou vedle vedoucí sociální pracovnice a sociálních pracovníků „šedé eminence dobré služby pro klienty“ pracovníci v sociálních službách.

Podstatnost pracovníků v sociálních službách pro hladký průběh služby sociální

prevence ukazuje participantka č. 5: „...*přeci jen, těm PSS řeknou (klienti) i víc, protože maj pocit toho neohrožení, ... u těch PSS nemaj tu ostrahu, řeknou, co si myslí, choděj ve dne, v noci, protože maj problém, protože ho řešej a sociální (sociální pracovnice) tady není,...*“

Vzhledem k tomu, že PSS je ten, který je na AD na recepci stabilně dvanáct hodin denně, kdy ho střídá kolega na noční dvanáctihodinové směně, je logické, že pro klienty je tento člověk přístupnějším než sociální pracovník, pokud potřebuje akutně s něčím poradit, něco podstatného sdělit. Klienti se zde svěřují PSS, kteří potom mohou sdělit to podstatné z hovoru pro sociální práci, sociálnímu pracovníku: „*Já jsem hodně ráda, když holky na recepci mi dají informace, který jsem vlastně vůbec nevěděla. Ta šuška je hodně dobrá (mezi klienty a PSS), ...tak se tak naše práce prolínaj,*

...nemám pocit jako: já jsem tady sociální pracovnice, ty mi nemáš co do toho zasahovat“ (participantka č. 5). Vidíme zde víru v dobrý průchod informací od PSS a respekt k jejich pracovní pozici, vyzdvižení jejich důležitosti v rámci fungování AD.

V rámci předávání informací od PSS vyjadřuje participantka č. 6 obavu: „*Máme porady, kde pořád omíláš ty klienty. Žádáš je o to, aby byl hladkej přechod informací, aby se k tobě dostaly, protože ty prostě odejdeš, ale oni jsou s nima těch dvanáct hodin...*

Když by docházelo třeba k nějaké šikaně toho klienta, tak oni to můžou nějak podchytit. ...když choděj kontrolovat a když vnímaj. Když se zavřou na dvanáct hodin v kanclu, to je pak těžký.“

Znovu je zde zdůrazněna podstatnost role PSS, zároveň však také jistá míra nedůvěry k jejich schopnostem: „...*(PSS) je neschopnej pochopit, co po něm chceš,*

nemá selskej rozum vůbec.“ a vysvětluje: „*Jenže ono není z čeho vybírat!*“ V souvislosti s touto situací ukazuje systémový pohled na pozici PSS a ukazuje jistou míru nespravedlosti v platovém ohodnocení participantka č. 7: „*...když jsem si řekla, ...za jaký prachy dělaj pracovníci v sociálních službách, ...tak je to neskutečně časově, psychicky, fyzicky těžká práce, a když já jsem těm lidem (klientům) spočítala všechny dávky, a oni za stejný prachy se váleli na azylu, to je prostě posraný, posraný. Jako můžeš mít srdce, jaký chceš, ale z toho se nenajíš.*“ I z tohoto výroku cítím obavu o možné vyhoření PSS a i možné vysvětlení vysoké fluktuace PSS tak, jak o ní mluvily vedoucí sociální pracovnice.

Při četbě analýzy rozhovorů se sociálními pracovníci vidím, že tým vedoucích sociálních pracovnic, sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, je schopen unést v rámci služby sociální prevence i takové klienty, kteří do jejich cílové skupiny nepatří, a s úskalími, která takoví klienti mohou do služby prevence přinést, se umějí vypořádat. To, že se toto vůbec může odehrávat, že je možné vycházet klientům vstříc za každé situace, odmítat klienty jen v případě plné kapacity, vyplývá z dobrého vedení pražské pobočky Naděje jako takové. Sociální pracovnice často hovoří o řediteli jako o člověku, který strategie „alternativní pomoci“ v rámci sociální prevence kvituje, podporuje: „*...to můžeš udělat dle tvýho uvážení, od ředitele v tom máme volnou ruku, ...on o tom pak musí vědět, ale věří nám v tom plně,*“ popisuje situaci snižování plateb klientům za ubytování participantka č. 6. Při řešení stížností hraje ředitel Naděje také velkou podpůrnou roli pro sociální pracovníky: „*jsem mu (klientovi) z důvodu verbálního napadání zaměstnance neprodloužila smlouvu a odkázala ho na denní centrum. ...Honza nám s tím hodně pomohl (se stížností)...*“ (participantka č. 6). K řešení stížností ředitelem vyjadřuje spokojenost s jeho postupem i participantka č. 5: „*...a líbilo se mi, jak k tomu teda ředitel přistoupil, ...ačkoliv by na anonymní mail vlastně nemusel odpovídat, tak to vlastně řešil, a důkladně. ...že se k tomu podle mě i ředitel staví velmi spravedlivě.*“ Její výrok dokazuje, že řediteli pražské pobočky Naděje není jedno, jakým způsobem je služba poskytována, a soustředí se na to, zdali je služba poskytována kvalitně, sociální pracovnice souzní s jeho postupy.

Možná i proto, že sociální práce s klienty je pro sociální pracovnice časově náročná, nezbyvá již moc času na realizaci **volnočasových aktivit** pro klienty: „...*pořád si myslím, že je to jako málo, ty volnočasové aktivity, ...říkala jsem si, že bychom měly mít poradů týmu a zamyslet se, který aktivity by se daly pro klientky vytvořit a přes facebook třeba dobrovolníky natáhnout,*“ přemýšlí nad zlepšením fungování AD, který slouží na přechodnou dobu vlastně jako domov, útočiště, participantka č. 5. V souvislosti s dobrovolníky vyzdvihuje dobrou službu dvou dobrovolnic: „...*což je milý, že sem dochází dobrovolnice a klientky mají možnost učit se na počítači. ...pak sem chodí dobrovolnice, ...která chodí na kurzy angličtiny pro klientky.*“ a dodává: „...*možná by to chtělo i při poradě vedoucí s klientkami se jich zeptat, co by je bavilo..., my přeci nevíme, co by chtěly dělat*“ (participantka č. 5).

Záležitosti týkající se provozu budovy AD, o kterých jsem se v úvodu analýzy rozhovorů se sociálními pracovnicemi zmiňovala, jsou tématem menším, přesto důležitým. Participantka č. 5 se zlobí na časovou prodlevu mezi poruchou zařízení v AD a jeho opravou: „...*mi vadí, když se něco rozbije, cokoliv, to je jedno, strašně dlouho trvá nějaká náprava! My vidíme opraváře jednou za dva měsíce?! ...on za to nemůže, on opravuje celou Naději.*“ a doplňuje důležitou poznámku, která vyjadřuje strach o blaho klientky ubytované v AD: „...*a co furt máš říkat klientkám? Nesvítí světlo, kape kohoutek, praskla žárovka.*“ V souvislosti s tímto hovoří o situaci, kdy se na AD vždy cyklicky objevují štěnice, na likvidaci kterých jsou vynakládány nemalé finanční náklady (třeba pozvat opakovaně desinsektora), ale především jí je nepříjemné vysvětlovat tuto situaci klientkám, do kterých se vcituje: „...*já bych, dopříc, nechtěla platit za něco, kde ty podmínky nejsou: vy mě tady buzerujete* (reakce na pravidla vyplývající z DŘ) *a mě tady žerou štěnice*“ (participantka č. 5). Participantka č. 5 konstatuje a je si vědoma, že poskytovaná služba v AD je ve svém obsahu pro klienty cennou, ale také vnímá jako podstatné, jak (ne)estetičnost budovy a prostor AD působí: „*Jo, jsme azylovej dům, fungujeme, klientky často říkaj, že jsme nejlepší azylovej dům, ale to prostředí. To není pěkný. ...hlavně, aby to bylo příjemný v okamžiku, kdy sem člověk vleze. Když sem přijde klientka zvenku poprvé, tak jsem si všimla, jakej má výraz ...: Ježiši kryste, kde to jsem!*“ a v této souvislosti přichází s podnětem: „*Možná, kdyby*

tu byl menší počet lůžek, dvojlůžkový pokoje mi přijdou v pohodě, i trojlůžáky. Víc než trojlůžka, to mi přijde ...ratejnový“ (participantka č. 5). Znovu se zde ukazuje provázanost témat, o kterých sociální pracovníce mluví. Menší počet lůžek by znamenal jednak větší pohodlí pro klienty, současně by také zprůchodnil u klientů, kteří potřebují spíše více péče, starost o ně. Opět za tím vidím ambivalentnost, nejasnost vymezení služby sociální prevence a jejího rozplývajícího se cíle v rámci fungování AD.

7.7 Závěr výzkumné části a diskuse

Azylové domy Naděje Praha se ukázaly být, jak výpovědi participantek dokazují, živými organismy, kde jsou pevně propojené také jednotlivé složky jejich fungování. Složky služby sociální prevence poskytované v AD Naděje Praha jsou následující: provoz budovy AD (24 hodinová služba PSS na recepci AD, pravidla vyplývající z DŘ, nákup věcí a opravy), dialog v rámci sociálního týmu (vedoucí sociální pracovníce, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, psychologka), dialog sociálního týmu s vnitřními subjekty Naděje (spolupracující střediska Naděje, ředitel Naděje, dobrovolníci, údržbář), dialog sociálního týmu se spolupracujícími subjekty (úřady, MČ Prahy, nemocnice, apod.), dialog se subjekty mimo AD (blízké osoby klientů, bývalí klienti AD) a její obsahy a předně sociální práce s klienty AD a její obsah. Tento výčet složek služby sociální prevence uvádím jako rámec, z něhož vystupovaly níže zaznamenané kategorie témat a přidružená související témata.

Zodpovězení HVO: **Jak vnímají vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci azylových Domů Naděje Praha fungování azylového domu, ve kterém profesně působí**, je nasnadě, necháme-li zodpovědět dvě dílčí výzkumné otázky, ve kterých se zobrazuje odpověď na HVO. Vedoucí sociální pracovníce a sociální pracovníce mi poskytly ve velmi osobních rozhovorech jasné zodpovězení obou těchto otázek: DVO1: Jaké jsou skutečnosti, které těmto zaměstnancům azylových Domů Naděje Praha při práci pomáhají? A DVO2: Jaké jsou skutečnosti, se kterými tito zaměstnanci azylových Domů Naděje Praha bojují? Odpovědi na obě dílčí výzkumné otázky a na hlavní výzkumnou otázku se prolínají v textu níže. Pro přehlednost témat vztahených k těmto otázkám uvádím také tabulku č. 2: *Přehled témat vztahených k HVO*.

Obě dvě kategorie participantek, jak vedoucí sociální pracovnice, tak sociální pracovnice, odkryly beze studu témata, se kterými se v práci potýkají, se kterými bojují. Tyto zaměstnankyně vynakládají energii na řešení situací, jejichž příčiny jsou často neovlivnitelné, a na zprůchodnění služby sociální prevence, která se ukázala být zatížena systémovými překážkami, v kontextu fungování AD v zájmu klienta. Záměrem této kapitoly není podtrhnout rozdíly ve výpovědích obou kategorií participantek, ale vyzdvihnout systémový pohled na situace, se kterými bojují, a v důsledku těchto zátěžových situací také ukázat skutečnosti, které jim v tomto boji pomáhají a díky nimž může být a je, služba sociální prevence v AD Naděje, poskytována na nejvyšší možné profesionální úrovni.

Kategorie témat jsou ve vzájemném propojení. Je podstatné dívat se i na témata z těchto kategorií vzešlá hermeneutickým pohledem. Každé z jednotlivých témat by nebylo možno vykládat odděleně od druhého, stejně tak by při disociaci témat nebylo možné odkazovat se k výše zaznamenaným kategoriím. Každé jednotlivé téma vytržené z kontextu fungování AD tak, jak o něm mluví vedoucí sociální pracovnice a sociální pracovnice, by samo o sobě pozbývalo smyslu, k jeho pochopení bych v analýze nemohla dojít. Z tohoto důvodu jsem v tématické analýze rozhovorů používala plynulý text, jenž umožnil zachytit důležitost propojenosti jednotlivých témat. Budu v tomto hermeneutickém výkladu postupovat i v této závěrečné části diplomové práce, neboť, jak uvádí Grondin (1997, s. 47): Rozumění textu tak, jak je prezentováno hermeneutikou, je právě takovým metodologickým postupem, který splňuje nároky jedinečných, individuálních jevů, je schopno reflektovat součinnost původce jevu, pozorovatele a jevu a snaží se postihnout celou šíři možných vlivů a kontextu textu, kterému cheme porozumět.

Uvádím kategorie témat, která se vedoucím sociálním pracovním a sociálním pracovním azylových Domů Naděje Praha jeví jako témata hodná diskuse v rámci poskytování služby sociální prevence v těchto AD. Takové kategorie témat, ve kterých spatřují obsahy toho, co v AD funguje a co by mohlo fungovat lépe. V těchto kategoriích se odráží témata, kde pozorujeme, s čím vedoucí sociální pracovnice a sociální pracovnice při práci bojují a co jim při těchto bojích při práci pomáhá. Pokud

se na témata podíváme blíže, některá z nich se podobají, či jedno ze druhého vychází, jedno téma může vysvětlovat druhé. Pod tabulkou se pokusím v textu zaznamenat propojenost těchto témat, kde bude také odpovězeno na DVO1, DVO2 a HVO.

Tabulka č. 2: Přehled témat vztažených k HVO

Vedoucí sociální pracovnice azylových Domů Naděje Praha	Sociální pracovnice azylových Domů Naděje Praha
Kategorie témat č. 1: velké množství pracovních aktivit nad rámec stanovené náplně práce	Kategorie témat č. 2: nemožnost naplnit cíl služby v rámci azylového domu
Témata: <ul style="list-style-type: none"> • silná profesionalizace služby sociální prevence v AD Naděje • přirozená komunikace v rámci Naděje i se subjekty mimo AD Naděje • podpora vedoucích od sociálních pracovníků a ředitele pražské pobočky Naděje • potřeba po profesním růstu • řešení silně zátěžových situací • nespolehlivost pracovníků v sociálních službách • záměry pro zkvalitnění služby • nemožnost poskytovat sociální službu klientům závislým na péči jiné osoby 	Témata: <ul style="list-style-type: none"> • široká cílová skupina osob jednajících o službu v AD Naděje • nízkoprahovost AD Naděje • služba péče v rámci první pomoci pro klienty • důvěra v tým pracovníků • podstatnost pracovníků v sociálních službách pro hladký průběh služby sociální prevence • podpora aktivit v rámci služby sociální prevence na AD od ředitele pražské pobočky Naděje • záležitosti týkající se provozu budovy AD

Vedoucí sociální pracovnice mají za úkol vést azylový dům tak, aby služba sociální prevence v něm byla poskytovaná co nejkvalitněji. Sociální pracovnice jsou povinny dohlížet na dodržování aplikovaných *Standardů kvality* do průběhu služby.

Jejich role garantuje **silnou profesionalizaci služby sociální prevence v AD Naděje**. Tuto roli vedoucí plní, to dokazují i výpovědi sociálních pracovníků, které spatřují ve svých vedoucích přirozenou autoritu a současně také „partnera“ při řešení kolizních situací na AD. Jsou to ti, kteří se nebojí nastavovat jasné hranice ve vztahu ke klientům, ale ani ve vztahu k podřízeným pracovníkům v sociálních službách. Při svých z náplně práce vyplývajících činnostech, zastávají vedoucí sociální pracovníce také **roli iniciátora aktivit nad rámec jejich stanovené náplně práce**. To může vycházet z toho, že se předně soustředí na zvyšování kvality služby sociální prevence tím, jak pro klienty vymýšlí pracovní i volnočasové aktivity, a tím, že se snaží **budovy AD stále vylepšovat, rekonstruovat, dobře investovat přidělené peníze**. Domnívám se zároveň, že jimi produkované aktivity nad rámec náplně práce mohou také vycházet z pocitu profesní nenaplněnosti, vedlejším efektem těchto jejich aktivit je následně silná profesionalizace služby. Mluví o tom, že v rámci Naděje se **profesně nemohou posunout výše**, svoji potřebu po profesním růstu tedy sublimují do četných aktivit a záměrů pro zkvalitňování služby sociální prevence. Vedoucí sociální pracovníce jsou tedy skutečnými profesionály, které naplňují *Standardy kvality* bezvýhradně a převyšují tak požadavky, které na ně tyto *Standardy kvality* kladou. Nad rámec svých povinností přemýšlí o službě tak, aby se stále zkvalitňovala: navrhuje zlepšit formulář individuálního plánování či zavést klíčové pracovníctví pro klienty. Nad jejich pocitem profesního nenaplnění je třeba se zamyslet, tuto potřebu nějakým způsobem saturovat. Za možné řešení v této problematice spatřuji pro vedoucí sociální pracovníce možnost např. přejít na jinou pracovní pozici v rámci spolku Naděje jako celku, např. na pozici foundrisera, kde by mohly více uplatnit své výborné komunikační dovednosti a asertivitu, které uplatňují v rámci aktivit nad rámec stanovené náplně práce např. při jednání s městskými částmi Prahy. Otázkou zde však stále zůstává, zda by jim nechyběla přímá práce s klienty, pro kterou se jako bývalé sociální pracovníce Naděje rozhodly toto zaměstnání, jejich slovy poslání, činit.

Klíčové pracovníctví, které vedoucí navrhuje pro zkvalitnění služby, by bylo kompetencí pracovníků v sociálních službách. Jak se v rozhovorech ukázalo, **pracovníci v sociálních službách jsou pro, především vedoucí sociální pracovníci,**

těmi, se kterými mají starosti, s nimiž „bojují“. Vadí jim jejich nesamostatnost, nerozhodnost v situacích, které by mohli řešit sami, dovolávají se však rozhodnutí vedoucích. Vedoucí jsou tak často z jejich nesoběstačnosti unavené, podrážděné. To, že by bylo zavedeno klíčové pracovníctví, klade na pracovníky v sociálních službách relativně vysoký nárok, který by ale, dle mého názoru, mohli přijmout za svůj, neboť jejich náplň práce spočívá především v „dozorování“ AD a kontrolní činnosti vůči klientům. Jako klíčoví pracovníci by získali více odpovědnosti, činili by více a konkrétněji v zájmu klienta. Mohlo by to způsobit nabytí větší sebedůvěry při práci, nebyla by pro ně tolik stereotypní. To, že vedoucí mluví o tom, jak se někdy nemohou na pracovníky v sociálních službách spolehnout, odráží dle mého mínění nízkou sebedůvěru PSS při práci. Navrhovala bych pro ně kurz asertivity, či kurz zvládnání náročných situací, se kterými se v rámci AD setkávají (příchod klientů pod vlivem alkoholu, verbální agrese a manipulace ze strany klientů). Kladu si otázku, jak probíhá zaučování nových PSS, funguje dobře? Pro jejich denní i noční směnu jsou sepsány vnitřní metodické předpisy, pro klienty jejich zjednodušení do formy *Domácího řádu*. Po nastudování těchto základních dokumentů PSS vědí, jaké povinnosti vyplývají z jejich náplně práce, dozví se v nich také, jaké mají kompetence. V případě střetu s klientem se tak mohou opírat o vnitřní pravidla, pravidla platná pro fungování azylových domů Naděje, která je mohou v pro ně náročných situacích, upevnit pro správné jednání beztoho, aniž by zatěžovali vedoucí sociální pracovníky. Co se týká problematiky PSS, v rozhovorech se vyjevilo opakovaně také tvrzení, že jejich platové ohodnocení je nízké, k výběrovému řízení na pozici PSS chodí tací lidé, z nichž si pro „svůj“ AD nemohou vedoucí sociální pracovnice vybrat. Domnívám se, že finanční ohodnocení PSS by mohlo být vyšší, mohlo by zvýšit zápal do práce, PSS by tak mohli být více motivováni. To je však téma systémové, neovlivnitelné v rámci AD.

Především **sociální pracovnice oceňují a zdůrazňují podstatnost pracovníků v sociálních službách pro hladký průběh služby sociální prevence** v AD Naděje. Sociální pracovnice oceňují PSS za to, že jsou schopni zaznamenat na AD klientské záležitosti, které jim sami klienti řeknou, následně je pak předat sociální pracovnici. To, že jsou PSS přítomni v AD delší čas než sociální pracovnice, dále také, že s nimi řeší

„běžné záležitosti“, jsou k dispozici 24 hodin denně, způsobuje, že klienti k některým z nich, k těm naslouchajícím, mají důvěru. Pro sociální práci je podstatné, aby se sociální pracovník orientoval na komplexní situaci klienta, proto jakákoliv dobrá poznámka PSS, kteří si něčeho všimli, či jim klienti sami něco sdělili, může ve svém důsledku posloužit jako důležitá „indicie“ pro pochopení situace klientů.

K vedoucím sociálním pracovnícím doplním ještě to, že **zavádějí dobrou spolupráci se spolupracujícími subjekty** (např. MČ Prahy), kdy se snaží klientům zabezpečit pracovní místa (brigády pro klienty) a přemýšlejí, stejně tak jako sociální pracovníce, nad volnočasovými aktivitami pro klienty, které také zavádějí do praxe. Jednají tedy v zájmu klientů. Ukazuje se, že to nejsou pouze manažeři, ale povahy lidské, že je práce stále baví, a možná i proto, aby je bavila, tyto aktivity vymýšlejí. Vedoucí nezastávají roli nočního hlídače, ale velmi aktivního koordinátora aktivit, které v AD probíhají, a toho, který je **stabilní oporou pro své zaměstnance, na kterého se nebojí obracet**. V této souvislosti předpokládám, že právě díky tomuto „dobrému vzoru“ i **sociální pracovníce dělají svoji práci na co nejvyšší možné úrovni profesionality**, o níž vedoucí sociální pracovníce mluví a v nich i probouzejí. Důvěra ve schopnosti a odbornost sociálních pracovníc se ukazuje tím, že jim vedoucí nechávají „volnou ruku“ při sociální práci s klienty. Tito poté tuto přiřknutou svobodu při práci interpretují jako důvěru ve své schopnosti, k této svobodě při práci se zodpovědně staví, své postupy, ač to není od vedoucích přímo vyžadováno, před nimi, ale i před ředitelem (v případech stížností) legitimizují. Jsou si plně vědomi kroků, které činí a **činí tak vždy ve prospěch klientů**. To ale „jen“ do té míry, aby nepoškodili dobré jméno Naděje jako takové. Cítím z jejich rozhodování v krizových situacích tedy také silné a přirozené spojení s Kodexem Etiky Naděje.

Další podstatným vzorem, který **nastavuje laťku profesionality služby vysoko, je ředitel pražské pobočky Naděje**. Při konfliktech, které jak vedoucí, tak sociální pracovníce, řeší v rámci AD a se kterými se cítí být sami, se na něj obracejí. Znamená to, že plně důvěřují jeho schopnostem. Zároveň je tak pro ně ředitel institucí, na kterou se mohou bezvýhradně spolehnout. Ředitel funguje jako nedotknutelná autorita; z jeho úst vycházejí požadavky, které na vedoucí sociální pracovníky klade, a které tito,

vkładající důvěru v jeho záměry, plní, což se odráží nejen na vysoké kvalitě služby pro klienty, ale také na „vzkvétání“ **budov azylových domů** (četné rekonstrukce, investice do nábytku, aj.). Co je zde třeba zmínit, jak sociální pracovníce zdůrazňují podstatnost estetického dojmu budovy AD na klienty, kteří poprvé přicházejí do AD. Zde vidí nedostatky, nelíbí se jim, jak prostory AD vypadají.

Z rozhovorů jasně vyplynulo, že role ředitele není pouze fiktivní, reprezentující Naději navenek, ale taková, která je předně zaměřena „dovnitř“ Naděje, která „jde ke svým podřízeným“ naprosto přirozeně a automaticky, která se nad své podřízené nestaví. Po tomto způsobu ke svým podřízeným zaměstnancům přistupují také vedoucí sociální pracovníce.

Profesionalizace služby sociální prevence, tak jak jí zde interpretuji, se ukazuje současně také v kategorii témat: **nemožnost naplnit cíl služby v rámci azylového domu**. Především sociální pracovníce jsou těmi, které jsou omezeními vyplývajícími z cíle a poslání služby azylového domu: „*poskytovat ubytování lidem bez domova a pomáhat jim s řešení jejich situace tak, aby našly jiné bydlení*“ (Naděje. Vnitřní předpisy, 2016c, 2016d, 2016e, 2016f, s. 4), nuceny překračovat hranice této služby, aby ctily zájem a blaho klientů, aby definici sociální prevence dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 53 naplňovaly: „*Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.*“

Silný motiv jednat v zájmu klientů a činit kroky pro zlepšení jeho situace, odráží znovu to, s jakou profesionalitou a odvahou dokáží sociální pracovníce čelit četným bariérám, které v rozhovorech o fungování AD byly zdůrazněny. Tyto bariéry jsou v rámci služby sociální prevence, která nemá poskytovat služby péče, dané především tím, že osoby bez domova jednající o službu v AD Naděje nemají jednotnou charakteristiku, nejsou „ideálními klienty“. Při svých nadindividualizovaných charakteristikách jako jsou:

těhotenství, závislost, nemoc (fyzická, psychická), invalidita, stáří, zadluženost, se ukazuje, jak **široká je cílová skupina osob bez domova**. Kdyby tito měli možnost obrátit se na jiný typ služby, nejednali by o službu v AD. Jejich společným jmenovatelem je hmotná a sociální nouze, proto se obracejí na AD, to je pochopitelné. Už tedy při vstupu klienta do služby AD se ukazuje být problematických několik skutečností, které toto přijetí do služby sociální prevence AD komplikuje. Sociální pracovníce řeší především problém týkající se **nedostatku bezbariérových lůžek pro tyto klienty**. Pouze azylový Dům Naděje Žižkov (deset lůžek) a azylový Dům Naděje Záběhlíce (třicet lůžek) disponují těmito lůžky, kam mohou být přijati lidé se zdravotním znevýhodněním. Druhá část azylového Domu Naděje Žižkov (do kterého se klient dostane po několika desítkách schodů), azylový Dům Naděje Vršovice pro ženy a azylový Dům Naděje Radotín disponují palandami. Na spodním lůžku palandy může spát klient, který má jisté zdravotní omezení, ale je soběstačný v péči o svou osobu. Nedostatek lůžek jako takových se prolíná s dílčí cílovou skupinou osob bez domova, které jednají o službu v AD. Jsou to tací, kteří **potřebují levně bydlet, ale odmítají spolupracovat se sociálním pracovníkem** při řešení tíživé životní situace. Sociální pracovníce se tak na tyto klienty „zlobí“, nejsou schopny jim pomoci, protože klienti o tuto pomoc nestojí. Jednak tak z pohledu sociálních pracovníků zabírají místa „těm potřebnějším“, také de facto nevyužívají službu sociální prevence. Nespolupráce se sociálním pracovníkem může vést k ukončení spolupráce a vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele. Těmto klientům jsou doporučovány ubytovny. Pouze v malé míře ale toto bydlení, které nepovažují za standardní formu, klienti chtějí využít.

V této souvislosti narážím na další problém, který je v rámci AD stále řešen. Jsou to **pravidla vyplývající z Domácího řádu**. Pro některé klienty je obtěžující uklízet společné prostory, pro některé klienty je těžké pochopit, že na AD je zakázaná konzumace alkoholu, nesmí se kouřit, klient si musí omlouvat noci, kdy nebude na AD několik dní spát. Z *Domácího řádu* vyplývá také to, že klienti **musí dodržovat kolektivní soužití**. Pokoje na azylových Domech Naděje jsou jen v zanedbatelném počtu jednolůžkové. Kdybych si představila, že rok sdílím pokoj s někým, s kým si nerozumím, kdo mi něčím „vadí“, byla by to pro mě zkouška trpělivosti. Nechci

tímto kritizovat tento systém pravidel, na který se v situaci, v jaké klienti jsou a přicházejí-li jednat o službu v AD, dá zvyknout a které jsou nutností pro velký počet ubytovaných klientů. Zdůrazňuji tím, že vnímám z rozhovorů s participantkami širokou cílovou skupinu osob přicházejících do AD za problematickou nejen v důsledku nedostatku bezbariérových lůžek pro ně, ale také v důsledku vícelůžkových pokojů, kdy poté dochází k vypovězení služby ze strany poskytovatele kvůli nedodržování kolektivního soužití, což souvisí opět s širokou cílovou skupinou klientů v AD ubytovaných. Zde vkládám poznámku, že klientům se neukončuje služba ze dne na den, sociální pracovníce v takovém případě, hledají ve spolupráci s nimi následné bydlení. Většinou ve formě jiného azylového domu nebo ubytovny. To, o čem mluvím, je opět systémová bariéra, se kterou se zaměstnanci azylového domu snaží nějakým způsobem pracovat, aby pro klienty byla poskytovaná služba co možná nejpříjemnější. Můžeme říci, že nedostatek lůžek je částečně provozní záležitostí. Takovou je další, podstatně znějící téma: **nedostatek údržbářů**. Pro pražskou pobočku Naděje je zaměstnán pouze jeden údržbář. Je potom logické, že náprava rozbité věci trvá. To je nepříjemné sociálním pracovníkům, kteří stále dokola vysvětlují klientům, že je třeba počkat, až přijde pan údržbář a závadu odstraní. Sociální pracovníce se nad tímto zamýšlejí, kdy sdělují, že by samy nechtěli platit za něco, co nefunguje. Tato poznámka se může zdát uštěpačná, ale spatřuji v ní opět **zájem o klienta jako o nedotknutelnou hodnotu při sociální práci s ním**, která prolíná filosofií jak vedoucích, tak sociálních pracovníků v AD Naděje. Tato situace je částečně vyřešena, vrátím-li se opět k zaměstnancům na pozici PSS. Pokud je PSS muž, jsou mu malé opravy svěřeny, či je ze své vůle sám provede. Ukázalo se v rozhovorech, že mít za PSS muže, je výhodou pro fungování provozu AD. Nemůžu se však ubránit tomu, že opravy do kompetencí PSS nepatří zejména z pohledu bezpečnosti práce.

To, že v AD je ubytován velký počet klientů, kteří potřebují nejenom podporu při řešení své hmotné a sociální situace, ale i pomoc s péčí o vlastní osobu, způsobuje, v tomto textu nastíněné reakce zaměstnanců, především sociálních pracovníků, na toto jejich zdravotní omezení. **Služba péče je v rámci činností AD Naděje** poskytována pod hlavičkou první pomoci. Podíváme-li se na toto blíže, vidíme, že „první

pomoc“ zde znamená: starat se o invalidní klienty ve třetím stupni, asistovat klientům se zdravotním znevýhodněním při hygieně, při přípravě stravy, při užívání léků, při nákupu a jiných činnostech. Tyto úkony, které především PSS a sociální pracovníce v přímé práci s klienty dělají, zvláště v AD Naděje Žižkov a AD Naděje Záběhlice, jsou úkony služby péče. U těchto klientů se v pravém slova významu jedná o ošetrovatelství.

Sociální pracovníce udávají, že najít pro takové klienty následné ubytování, které by pro ně bylo vhodnější, které by zároveň bylo standardní, jak mluví imperativ poslání AD Naděje, je úkolem nadlidským, ve většině případů nedosažitelným. **Problematika klientů se znevýhodněním ubytovaných v AD** je tíživým tématem pro všechny sociální pracovníce. Sociální pracovníce se snaží poskytnout těmto klientům to, co je v rámci AD Naděje možné. Tedy se starají o jejich důstojný život, pokud je pro takové klienty volné místo, tito klienti jsou k ubytování přijati. **V rámci péče o ně pozbývá individuální plánování** s cílem hledání standardního ubytování **smyslu**, cílem služby pro ně v tu chvíli je stabilizovat jejich zdravotní stav. Sociální pracovníce souběžně s tímto bojují o to, aby klientům našly vhodné následné ubytování, protože si jsou plně vědomy, že služba AD pro ně není vhodná. Domy s pečovatelskou službou a domovy seniorů mají ceny za ubytování nastavené tak, že klienti AD nejsou schopni si péči v těchto zařízeních zaplatit. Mnoho klientů má sice přiznaný invalidní či starobní důchod, podstatná část z nich však bez výplaty tohoto důchodu. Pokud vyplácen je, strhávají se z něj exekuční srážky. Takové klienty je nemožné z této hmotné nouze „vysvobodit“. Nabízelo by se požádat o příspěvek na péči, ale jak znovu zdůrazňuji, AD nemohou být poskytovateli péče. Blízkou osobu, která by mohla být tímto poskytovatelem, klienti nemají. Leč v novele zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, která má vejít v účinnost 1. ledna 2018, se počítá se zvýšením příspěvku na péči ve IV. stupni na 19.200,- Kč, nepočítá se s ní pro osoby ubytované v AD. Jde o snahu zaktivizovat neformální pečovatele, právě osoby blízké. Bohužel tato snaha se v rámci problematiky osob bez domova se znevýhodněním, mine účinkem (MPSV, [2017e]). Vnímám z výše popsaného stavu a procesu v rámci fungování AD Naděje, který představily jak vedoucí, tak sociální pracovníce AD Naděje a jež se skutečně na těchto AD děje, velký entusiasmus a filantropické pojetí sociální práce těchto aktérů. Tento stav, kdy je **služba**

péče v rámci první pomoci poskytovaná na AD Naděje, je reakcí na nedostatek, vpravdě však úplná absence, zdravotně-sociálního zařízení, které by lidem bez domova poskytovalo službu péče za cenu, kterou si mohou při své hmotné nouzi dovolit. Zátěž, která je pro sociální pracovníky jistě velká, ale na kterou si nestěžují, spíše už s únavou opakují, jak je špatné, že žádné takové specializované zařízení neexistuje, může být důvodem jejich vyčerpání z práce, způsobovat pocity vyhoření. Vidím v tomto velké riziko. Tito sociální pracovníci, z jejichž výpovědí je zřejmé, že je pro ně sociální práce posláním, a zároveň tak jsou odborníci v sociálním poradenství, jsou také facilitátory aktivit, které zprůchodňují službu sociální prevence pro všechny klienty bez ohledu na jejich znevýhodnění či individuální charakteristiku. Díky nim je rozšiřován obsah služby sociální prevence v AD Naděje. Reagují tak okamžitě a přímo na situaci, kdy populace stárne a zákonné předpisy na tuto situaci konkretizovanou širokou cílovou skupinu osob bez domova, jejíž podstatnou část tvoří osoby se zdravotním znevýhodněním, nestíhají reagovat. V této souvislosti připomínám výňatek z kapitoly *5 Bydlení především*, kde uvádím, že zákon o sociálním bydlení, na který čeká obrovské množství lidí v bytové nouzi a o kterém se v politice mluví již 14 let, neprošel v květnu 2017, a to již potřetí, prvním čtením Poslanecké sněmovny (Zákon o sociálním bydlení, 2014).

To, že je možné v rámci AD Naděje poskytovat v jisté míře i službu péče pro klienty, je dozajista vedením jednotlivých AD, potažmo ředitelem pražské pobočky Naděje, který se zde opět ukazuje jako **garant nízkoprahovosti azylových Domů Naděje Praha**. Ředitel je ten, který nechává „volnou ruku“ vedoucím sociálním pracovníkům AD, protože bezvýhradně, jak rozhovory ukázaly, důvěřuje jejich úsudku, rozhodovacím schopnostem a je si vědom jejich profesionality. Zcela přirozeně vedoucí sociální pracovníci i sociální pracovníci informují ředitele o skutečnostech, kde cítí přesah své kompetence. Jedná se v rámci nízkoprahovosti AD Naděje například o snížení platby za ubytování klientovi, pokud po určitý čas nemá žádný příjem. Stejně tak projekt nazvaný *Nejdřív Střecha*, který umožní klientovi dostat až dva měsíce ubytování zdarma v AD, je důkazem nízkoprahovosti AD Naděje. Po dobu dvou měsíců má klient tolik

potřebné zázemí a podporu odborníků s vyřízením chybějících dokladů, sociálních dávek, hledání zaměstnání.

Nízkoprahovost AD jako reakce na širokou cílovou skupinu osob bez domova, kteří chtějí v AD bydlet, může způsobovat ambivalentní situaci, jak vyplývá z celého tohoto textu a z rozhovorů s participanty. Díky nízkému prahu mohou být přijati klienti s různými charakteristikami, znevýhodněními, s nízkým příjmem a současně také díky tomu, že tato nízkoprahovost je umožněna, zavírají se dveře těm, kteří by mohli být motivováni v tu danou chvíli potřebou svoji situaci změnit, pracovat na ní. Může to být zapříčiněno tlakem na zaplňování lůžek a může to být také tím, že klienti vědí, že azylové Domy Naděje jako jediné mají tento velmi nízký práh; při vstupu do AD nemusí mít žádnou finanční hotovost ani doklad totožnosti. Na jeho pořízení si klient AD může vydělat v NDC Naděje U Bulhara úklidem ulic.

Spolupracujícím subjektem není jen NDC Naděje U Bulhara, fungující jako místo, odkud jsou často klienti odkazováni na AD Naděje a kde je také možnost obrátit se na praktického lékaře, gynekoložku a psychiatra bez nutnosti předchozí registrace. Dalším důležitým subjektem jsou **terénní sociální pracovníci**, o kterých participanti často mluví a kteří zdůrazňují jejich podstatnou roli při doprovázení klientů například na úřady. Spolupráce sociálních pracovníků AD s NDC U Bulhara i NDC Bolzanova (pořádání volnočasových aktivit pro klienty) a s terénním týmem Naděje, je vyzdvihována v rozhovorech jako naprosto bezproblémová, pro komplexní služby pro klienty v rámci AD Naděje nepostradatelná.

Jak je v této kapitole odhaleno, vedoucí sociální pracovníce a sociální pracovníce čtyř azylových Domů Naděje v Praze, poskytují službu sociální prevence na vysoké profesionální úrovni a četnými aktivitami a záměry implementovanými do celkového chodu azylových domů nad rámec svojí stanovené náplně práce tak reagují na širokou cílovou skupinu osob bez domova, která vchází přes nízký práh do těchto azylových domů. Široké pole sociální práce, kterou vykonávají a o které v zájmu klienta přemýšlejí tak, aby ji poskytovaly klientům ne bezhraničně, ale komplexně, nadindividualizovaně jejich potřebám, je reakcí nejen na širokou cílovou skupinu klientů přijatých k ubytování do azylových domů, ale zároveň reakcí na **systemové bariéry a omezení**. Jak výpovědi

sedmi participantek dokazují a jak tematická analýza rozhovorů s nimi odhalila, touto bariérou je především naprostá neexistence zdravotně-sociálního zařízení pro ty klienty AD, kteří jsou vedle hmotné a sociální nouze, zatíženi zdravotním znevýhodněním, které znemožňuje jejich soběstačnost.

Situace neexistence takového zařízení je to hlavní, s čím jak vedoucí, tak sociální pracovníce při sociální práci s klienty a v rámci fungování azylových Domů Naděje nejvíce bojují. Na tuto situaci reagují azylové domy Naděje jako celek svojí nízkoprahovostí a službou péče v rámci první pomoci pro klienty. To, co jim v této těžké situaci, kdy pocítují při práci s takovými klienty nemožnost dosáhnout cíle služby sociální prevence dle poslání azylových Domů Naděje - nalézt standardní dlouhodobé ubytování, pomáhá, je **podpora kolegů v rámci týmu azylových domů**. Pro vedoucí sociální pracovníce jsou to sociální pracovníce, naopak pro sociální pracovníce to jsou jejich vedoucí. Totální vzájemná důvěra mezi nimi je náročným kamenem, na kterém ve svém celku vyrůstají fungující azylové Domy Naděje Praha. I v případě zátěžových situací, které zaměstnanci řeší (systémové bariéry, personální problémy, stížnosti klientů), je stabilní tým schopen tento otřes vyrovnat. Vedle dialogického vztahu vedoucích a sociální pracovníc je v AD Naděje v Praze Vršovicích takovým **podpurným prvkem paní psycholožka**, která zastává roli mediátora mezi klientkami a sociálními pracovníci, ale i mezi zaměstnanci tohoto AD navzájem. Nedá se říci, že by tento AD díky psychologickému poradenství, které je poskytováno pro klienty AD bezprostředně na jeho půdě, byl něčím „lepší“ než ostatní AD Naděje. Co ale z rozhovorů s participanty vyplývá, je to, že role psychožky je stabilizačním prvkem i v případě rozepří v týmu. Vedle toho je podstatné zdůraznit, že lidé bez domova přicházející do AD jsou zatíženi svými příběhy a psychoterapie (poskytovaná v AD samozřejmě zdarma) je pro ně úlevou.

V souvislosti s podpurnými prvky, které se rovnají kvalitním zaměstnancům AD Naděje z řad vedoucích, sociálních pracovníků a psycholožky, znovu zmiňuji ředitele pražské pobočky Naděje. Ten, jak jsem psala výše, je garantem nízkoprahovosti a také **garantem otevřeného řešení klientských i personálních problémů**. Jeho role je především pro vedoucí sociální pracovníce rolí vysoce podpurnou. Vedoucí se cítí být

v různých situacích odehrávajících se v rámci fungování AD samy. O tom, že pan ředitel je ten, který je v takových situacích vyslechne a prakticky jim pomůže, hovořily s takovou pravdivostí, že by bylo chybou nechat tyto jejich výpovědi nezaznamenané.

Ze své praxe sociální pracovnice působící v azylovém Domě Naděje Praha – Vršovice pozorují, že jak vedoucí sociální pracovnice tak sociální pracovnice, bojují neustále, dennodenně s problematikou absence sociálně – zdravotnického zařízení, které by těm klientům, jejichž nesoběstačnost se míjí s určenou cílovou skupinou azylových Domů Naděje v Praze, umožnilo žít důstojný život. Otázka, která zůstává, zní, do jaké míry je nutné do takového zařízení investovat peníze ze státního rozpočtu, bez něhož by ani AD nemohly poskytovat své služby. Spojitost s konceptem Housing First, který není založen na vícestupňové podpoře klienta tak, jak se to děje v praxi poskytovatelů sociálních služeb pro lidi bez domova v České republice, je nasnadě. Sociální politika ČR se zaváděním této alternativní metody spolupráce s lidmi bez domova v současné době nepočítá. Nechám ji tedy stranou, pouze jako prostor pro zamyšlení.

To, s čím vedoucí a sociální pracovnice bojují, je výše popsaná systémová bariéra, to, co jim pomáhá, jsou kvalitní vztahy mezi zaměstnanci těchto azylových domů a jejich vzájemná podpora. Tyto dvě síly jsou „ukryté“ pod střechou azylových domů. To, co by mohlo vedoucím sociálním pracovnícím a sociálním pracovnícím v činnostech v rámci služby sociální prevence v azylových domech Naděje pomoci, je možnost angažovat se v systémových změnách, vcházet do odborných diskusí na poli sociální práce s lidmi bez domova v kontextu pobytových zařízení, účastnit se mezinárodních konferencí. Tak by tyto mohly své cenné zkušenosti a svá hluboká dilemata při práci s touto cílovou skupinou vztážená k otázce fungování služby sociální prevence v azylových domech nechat zaznívat jak k odborné, tak k laické veřejnosti. Stále by tak jednaly v nejlepším zájmu klientů, jak to dělají nyní, a zároveň také v zájmu svém. Mohly by tak pečovat o svůj profesní potenciál, o sebe samé.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce si kladla za cíl zjistit, jak vnímají vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci azylových Domů Naděje Praha, fungování azylového domu, ve kterém profesně působí. V azylových domech Naděje Praha jsou ubytované ženy a muži bez domova. Literární zdroje, které mluví o bezdomovectví jako o fenoménu postsocialistických zemí, jsou v drtivé většině zaměřeny na osoby bez domova žijící venku. Odborná literatura v kontextu problematiky bezdomovectví jde tedy především k nejviditelnějšímu specifiku osob bez domova, tj. k jejich životům v ulicích a k příčinám, ať už vnitřním nebo vnějším jejich nastalé situace bezdomovectví. Zaobírají se tedy především terénní sociální prací. V česky psané odborné literatuře v kontextu bezdomovectví zcela chybí literární pramen, který by charakterizoval bezdomovectví v kontextu pobytových sociálních služeb, jakými jsou pobytová zařízení – noclehárny a azylové domy, a který by přibližoval praktický průběh služby sociální prevence, která je v těchto zařízeních klientům poskytována. Dostaneme-li se ke statistickým datům, můžeme objevit taková, která mluví o klientech v číslech – kolik je takových zjevných bezdomovců v těchto zařízeních ubytovaných, však o specifikách sociální práce s klienty azylových domů a o průběhu služby sociální prevence zmínku nenajdeme. Jako sociální pracovnice působící v azylovém Domě Naděje Praha – Vršovice pocítuji tuto absenci odborného literárního pramene vztaženého ke službě sociální prevence za zásadní nedostatek, pokud mám mezi laickou nebo i odbornou veřejností představovat činnosti služby sociální prevence poskytované v azylovém domě.

Víme dobře, že bezdomovectví je zatíženo obrovským stigmatem. Nevěřím ale, že pokud se budeme soustředit na toto stigma bez toho, aniž bychom představili aktivity, které činíme v zájmu lidí bez domova na půdě azylových domů, můžeme tak pomoci jejich destigmatizaci. Cestu, kterou jsem si k tomuto záměru zvolila, mi pomohly realizovat vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci čtyř azylových Domů Naděje v Praze. Díky nim mohla vzniknout mapa fungování azylových domů Naděje v Praze, ve kterých profesně působí a kde poskytují službu sociální prevence ženám a mužům bez domova.

Teoretická část diplomové práce charakterizovala službu sociální prevence tak, jak je kodifikovaná v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jak jsou její činnosti vyprofilované pro pobytová zařízení azylových domů ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Charakteristika cílové skupiny osob bez domova, se kterou zaměstnanci azylových domů spolupracují, je důležitou kapitolou proto, aby byl doplněn teoretický rámec této práce o skupinu osob, pro kterou je služba sociální prevence v českém právním pořádku určena, ke které směřuje. Podstatnou část teoretické části zaujímá definice spolku Naděje, která poskytuje sociální služby jak prevence, tak péče na celém území České republiky. Diplomová práce směřuje ke čtyřem azylovým Domům Naděje Praha, jejichž teoretické fungování bylo odhaleno na pozadí vnitřních metodických předpisů. Ty normativně vymezují činnosti služby sociální prevence v těchto azylových domech Naděje Praha dle Standardů kvality sociálních služeb. Pro doplnění možných platforem sociální práce v rámci problematiky bydlení osob z bydlení vyloučených, je uveden *Housing First* koncept, jenž se kriticky staví k vícestupňové podpoře osob bez domova, kam patří služba sociální prevence poskytovaná v azylových domech.

Na teoretickou část nasedá část výzkumná. Kladla si za cíl zjistit, jak vnímají vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci azylových Domů Naděje Praha, fungování azylového domu, ve kterém profesně působí. K získání odpovědi na tuto hlavní výzkumnou otázku byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, tematická analýza polostrukturovaných rozhovorů se sedmi participanty z řad vedoucích sociálních pracovníků a sociálních pracovníků čtyř azylových Domů Naděje Praha. Hlavní výzkumná otázka byla konkretizovaná do dílčích výzkumných otázek, kde jsem se zajímala o to, jaké jsou skutečnosti, se kterými tyto vedoucí sociální pracovníci a sociální pracovníci azylových Domů Naděje Praha při práci bojují, a naopak, jaké jsou ty skutečnosti, které jim v těchto bojích pomáhají. Obě skupiny participantek mi poskytly velmi cenné poznatky a postřehy v rámci jejich působení v azylových domech pražské pobočky Naděje. Data získaná vlastním výzkumem byla shrnuta v závěru výzkumné části a rozpracovaná do diskuse.

Jak z výzkumného šetření vyplynulo, azylové Domy Naděje poskytují službu sociální prevence na vysoké profesionální úrovni. Vedoucí a sociální pracovnice těchto azylových domů četnými aktivitami a záměry implementovanými do celkového chodu služby sociální prevence reagují na širokou cílovou skupinu osob bez domova, která vchází přes nízký práh do těchto azylových domů. Široké pole sociální práce, kterou vykonávají a o které v zájmu klienta přemýšlí tak, aby ji poskytovaly klientům ne bezhraničně, ale komplexně, nadindividualizovaně jejich potřebám, je reakcí nejen na širokou cílovou skupinu klientů přijatých k ubytování do azylových domů, ale zároveň reakcí na systémovou bariéru, kterou je především naprosté chybění zdravotně-sociálního zařízení pro ty klienty azylových domů, kteří vedle hmotné a sociální nouze, jsou zatíženi zdravotním znevýhodněním, jenž jim znemožňuje soběstačnost. Azylové Domy Naděje jsou ve svém celku charakterizovány profesionálními vedoucími a sociálními pracovníky, kteří překračují hranice služby sociální prevence v nejlepším zájmu klientů, aby tak bojovali s touto systémovou bariérou. To, že jsou azylové Domy Naděje schopny reagovat na proměnlivou cílovou skupinu klientů a zároveň se neodchylovat od zákonných norem, které jejich činnosti mohou svazovat, svědčí o dobrých dialogických vztazích vedoucích sociálních pracovníků, sociálních pracovníků a ředitele Naděje. Jednotná filosofie těchto subjektů – činit vždy v zájmu klientů – drží činnosti jimi poskytované v rámci služby sociální prevence v azylových Domech Naděje pohromadě a dává jí neotřesitelný rámec, ve kterém se tito aktéři mohou svobodně pohybovat a vyplňovat prázdné místo, jenž by klienti azylových domů potřebovali nutně najít.

Seznam použitých informačních zdrojů

Literatura

- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a PELECH, Lubomír. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. ISBN 80-7239-048-1.
- CSÉMY, Ladislav, MAREK, Jakub a VÁGNEROVÁ, Marie. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.
- CVEČEK, David a kol. *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-247-2348-8.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.
- FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9.
- GABRYSZ, Aleš a HOLKOVÁ, Ilona. *Manuál pro metodiky v sociálních službách*. Praha: INSTAND, z.ú., 2010. ISBN neuvedeno.
- GRONDIN, Jean. *Úvod do hermeneutiky*. Praha: Oikoymenh, Oikúmené, 1997. ISBN 80-86005-43-7.
- HAASOVÁ, Jana. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova: sedm skutečných příběhů*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1238-1.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- HRADECKÁ, Vlastimila a HRADECKÝ, Ilja. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.
- HRADECKÁ, Vlastimila a HRADECKÝ, Ilja. *Naděje: cíle a poslání*. 2. upr. vyd. Praha: Naděje, 1998. ISBN 80-902292-4-7.
- HRADECKÝ, Ilja a kol. *Definice a typologie bezdomovství: zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR*. Praha: NADĚJE, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.
- JANOŠKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

- KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana a MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce praxi: specifika cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367 002-X.
- MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV, 2008. ISBN neuvedeno.
- MPSV. *Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020*. PRAHA: MPSV, 2014. ISBN neuvedeno.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MERTON, Robert King. *Studie ze sociologické teorie*. Přeložila: Jana Orgocká. Praha: Sociologické nakladatelství, 2000. *Moderní sociologické teorie*. ISBN 80-85850-92-3.
- MUSIL, Libor a NAVRÁTIL, Pavel. *Přístupy k práci s menšinami*. In: SIROVÁTKA, Tomáš. *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno: Rubikon, 2002. ISBN 80-210-2791-6.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3. přeprac. vyd. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6.
- ONDRÁK, Pavel. *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. In: Kolektiv autorů. *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. Praha: Grada, 2004. ISBN 978-80-247-2348-8.
- PĚNKAVA, Pavel. *Z historie nebydlící Prahy*. *Nový Prostor*. 2005. **8**(309), s. 11. ISSN 1213-191.
- PLEACE, Nicholas and QUILGARS, Deborah. *Housing Allocation and Homelessness*. Brussels: FEANTSA, 2011. ISBN 9789075529715.
- PLEACE, Nicholas. *Housing first guide Europe*. Brussels: FEANTSA, 2016. ISBN not reported.
- PRŮDKOVÁ, Táňa a NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-.

ČERMÁK, Ivo, HYTYCH, Roman a ŘIHÁČEK, Tomáš. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.

SMUTEK, Martin a ŠVEŘEPA, Milan. *Sociální práce a sociální služby*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-105-6.

ŠTURMA, Pavel. *Mezinárodní a evropské kontrolní mechanismy v oblasti lidských práv*. 3. dopl. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. ISBN 978-80-7400-318-9.

ZATLOUKAL, Leoš. Bezdomovci a poskytovatelé sociálních služeb v moderní společnosti – trochu jiný pohled. *Sociální práce*. 2006, 6(1), 88. ISSN 1213-6204.

Legislativní dokumenty

ČESKO. Ústavní zákon České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 16. 12. 1992. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 16. 12. 1992. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 22. 3. 2012. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1. 7. 2009. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1. 7. 2009. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1. 7. 2009. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 29. 6. 2009. ISSN 1211-1244.

Internetové prameny

ANTHONY, William. Recovery from mental illness: The guiding vision of the mental health service system in the 1990s. *Psychosocial rehabilitation journal* [online]. 1993, **16**(4) 11-23 [cit. 01-05-2017]. ISSN 1095-158X. Available from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.690.1878&rep=rep1&type=pdf>

BRAUN, Virginia and CLARKE, Victoria. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 2006, **3**(2) 77-101 23 [cit. 01-07-2017]. ISSN 1478-0887 Available from: <http://eprints.uwe.ac.uk/11735>

ČSÚ. Výsledky sčítání bezdomovců. *Český statistický úřad* [online]. [2011]. © 2009 – 2017, posl. revize 9. 3. 2015 [cit. 21-05-2017]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu

FACEBOOK. Středisko Naděje Praha – Bolzanova [online]. © 2017, 2017. [cit. 13-07-2017]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/stredisko.prahabolzanova?fref=ts>

FEANTSA. Breaking down the myths: Providing and managing housing services for homeless people. *Federation of National Organisations Working with the Homeless* [online]. [2011]. © 2011, [cit. 31-05-2017]. Available from: http://www.feantsa.org/download/final_housing_toolkit_en3428477480056062890.pdf

HAPLA, Martin a kol. Lidská práva. Ideje, trendy, výzvy a nástrahy. *Časopis pro právní vědu a praxi: elektronický časopis MU* [online]. 2014, **22**(1), 86 - 87 [cit. 15-05-2017]. ISSN: 1805-2789. Dostupné z: <https://journals.muni.cz/cpvp/article/view/5625>

KADLEC, Jan. Projekt Integrovaný program – RLZ. *Ekolist.cz* [online]. © 2005 – 2017, 9. 5. 2006 [cit. 28-05-2017]. Dostupné z: <http://ekolist.cz/cz/zpravodajstvi/zpravy/projekt-integracni-program-rlz-2>

KOTÝNKOVÁ, Magdalena. Rozsah a průběh sociálního vyloučení v České společnosti. *Sociální studia* [online]. 2000, **5**(1), 93 – 103 [cit. 01-05-2017]. ISSN 1803-6104. Dostupné z: <http://socstudia.fss.muni.cz/dokumenty/080404095459.pdf>

LANGÁŠEK, Tomáš, POSPÍŠIL, Ivo, ŠIMÍČEK, Tomáš, WAGNEROVÁ, Eliška a kol. *Listina základních práv a svobod: Komentář*. In: ASPI [právní informační systém]. [2011]. © 2017, Wolters Kluwer ČR [cit. 20-05-2017]. Dostupné z: ASPI

MMR. Sociální bydlení v EU. *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. © 2012, leden 2013 [cit. 21-05-2017]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/c73c2300-eb55-4274-9a38-da1d1e89cd45/Socialni-bydleni-v-EU.pdf>

MPSV. Doporučený postup č. 4/2016. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [2017a]. © 2002 – 2017, posl. revize 3. 2. 2017, [cit. 31-04-2017]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/25986/Doporuceny_postup_4_2016_Priloha_c_1.pdf

MPSV. Důvody záměru a návrh systému Koncepce sociálního bydlení. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [2017b]. © 2002 – 2017, posl. revize 3. 2. 2017 [cit. 15-05-2017]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/20787/Navrh_systemu_socialniho_bydleni.pdf

MPSV. Příspěvek na péči. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [2017d] © 2002 – 2017, posl. revize 3. 2. 2017 [cit. 15-05-2017]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/soc/ssl/prispevek>

MPSV. Revidovaná Evropská sociální charta. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [2017c]. © 2002 – 2017, posl. revize 3. 2. 2017 [cit. 21-05-2017]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/1221/esch_1996.pdf

MPSV. Velká novela zákona o sociálních službách usnadní život mnoha lidem. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [2017e]. © 2002 – 2017, posl. revize 21. 4. 2017 [cit. 5-07-2017]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/30312>

MZV. Vyhláška ministra zahraničních věcí č. 120/1976 Sb., o Mezinárodním paktu o občanských a politických právech a Mezinárodním paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech. *Ministerstvo zahraničních věcí*. In ASPI [právní informační systém]. © 2017 Wolters Kluwer ČR, a. s. [cit. 20-05-2017]. Dostupné z: ASPI

NADĚJE. Denní centra. *Naděje* [online]. [2017a]. ©2013 – 2017. [cit. 31-04-2017]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phterenniprogram>

NADĚJE. Integrovaný program. *Naděje* [online]. [2017b]. ©2013 – 2017. [cit. 21-03-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/integracni_program

NADĚJE. Poslání NADĚJE. *Naděje* [online]. [2017c]. ©2013 – 2017. [cit. 25-03-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/img_content/files/docs/poslani_nadeje.pdf

NADĚJE. Program pro lidi s handicapem. *Naděje* [online]. [2017d]. ©2013 – 2017. [cit. 21-03-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/program_pro_seniory

NADĚJE. Program pro rodiny. *Naděje* [online]. [2017e]. ©2013 – 2017. [cit. 21-03-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/program_pro_seniory

NADĚJE. Program pro seniory. *Naděje* [online]. [2017f]. ©2013 – 2017. [cit. 21-03-2017]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/program_pro_seniory

NADĚJE. Terénní program. *Naděje* [online]. [2017g]. ©2013 – 2017. [cit. 31-04-2017]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phterenniprogram>

NADĚJE. Ubytování pro muže. *Naděje* [online]. [2017h]. ©2013 – 2017. [cit. 31-04-2017]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phubytovanimuzi>

NADĚJE. Ubytování pro ženy. *Naděje* [online]. [2017ch]. ©2013 – 2017. [cit. 31-04-2017]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/praha/phubytovanizeny>

OSN. Usnesení č. DE01/48 Valného shromáždění OSN ze dne 10. 12. 1948, Všeobecná deklarace lidských práv. *Organizace spojených národů*. In ASPI [právní informační systém]. © 2017 Wolters Kluwer ČR, a. s. [cit. 20-05-2017]. Dostupné z: ASPI

Co je sociální bydlení. *Platforma pro sociální bydlení* [online]. © 2014, [cit. 15-05-2017]. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.org/cs>

Výroční zpráva za rok 2015. *Platforma pro sociální bydlení* [online]. © 2014, [cit. 31-05-2017]. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.org/sites/default/files/publicFiles/SOUBORY/2016/12/28/14-50-05/zpravazari2016_web_v2.pdf

Zákon o soc. bydlení neprošel ani napotřetí - konec zákona. *Platforma pro sociální bydlení* [online]. © 2014, [cit. 31-05-2017]. Dostupné z: <http://www.socialnibydeni.org/cs/novinky/zakon-o-soc-bydleni-neprosel-ani-napotreti-konec-zakona-17-05-2017>

PLEACE, Nicholas. *Evropská příručka Bydlení především*. Přeložil Aspenna, s.r.o. Praha: Úřad vlády České republiky, 2017. ISBN 978-80-7440-159-6. Dostupné z: http://socialnibydeni.org/sites/default/files/publicFiles/SOUBORY/2017/06/02/15-02-49/hfguide_cz_170601_1s.pdf

RIPKA, Štěpán a SNOPEK, Jan. Sociální bydlení a model Housing first. *Deník Referendum* [online]. © 2017, 28. 11. 2014 [cit. 28-05-2017] Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/19248-socialni-bydleni-a-model-housing-first>

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech. *Vláda České republiky* [online]. [2017a]. ©2009 – 2017, [cit.

30-05-2017]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/ppov/rlp/dokumenty/zpravy-plneni-mezin-umluv/mezinarodni-pakt-o-hospodarskych--socialnich-a-kulturnich-pravech-19856/>

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY. Avízo: Vláda bude jednat o sociálním bydlení. *Vláda České republiky* [online]. [2009b]. ©2009 – 2017, 7. 3. 2017 [cit. 30-05-2017]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jan_chvojka/aktualne/avizovlada-bude-jednat-o-socialnim-bydleni-154142/

ŽLEBEK, Jan. Byty pro chudé v Brně: Projekt je překvapivě úspěšný, hodnotí opozice. *Brněnský deník.cz* [online]. © 2005 – 2017, 27. 3. 2017 [cit. 15-05-2017]. Dostupné z: http://brnensky.denik.cz/zpravy_region/byty-pro-chude-v-brne-projekt-je-prekvapive-uspesny-hodnoti-i-opozice-20170327.html

Diplomové práce

LANGEROVÁ, Lucie. *Bezdomovectví jako sociální fenomén naší doby*. Diplomová práce. České Budějovice, 2007. Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích. 105 s. Vedoucí: Doc. MUDr. Vladimír Vurm, CSc.

Vnitřní předpisy Naděje

NADĚJE. Vnitřní předpisy. *Domácí řád: azylový Dům Naděje Praha – Vršovice*. Praha: Naděje, 2016b.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. *Kodex etiky Naděje*. Praha: Naděje, 2016a.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. *Metodika: azylový Dům Naděje Praha - Vršovice*. Praha: Naděje, 2016c.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. *Metodika: azylový Dům Naděje Praha – Radotín*. Praha: Naděje, 2016d.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. *Metodika: azylový Dům Naděje Praha – Záběhlice*. Praha: Naděje, 2016e.

NADĚJE. Vnitřní předpisy. *Metodika: azylový Dům Naděje Praha – Žižkov*. Praha: Naděje, 2016f.

NADĚJE. *Stanovy Naděje*. Praha: Naděje, 2012.

Seznam použitých zkratk

AD: azylový dům

ČR: Česká republika

ČSÚ: Český statistický úřad

DVO: dílčí výzkumná otázka

ESIP: Evidenční systém integračního programu

HF: Housing First koncept

HMP: hlavní město Praha

HVO: hlavní výzkumná otázka

IP: individuální plán

MČ: městská část

MMR: Ministerstvo pro místní rozvoj

MPHSKP: Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech

MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí

MZV: Ministerstvo zahraničních věcí

NDC: Nízkoprahové denní centrum

OSN: Organizace spojených národů

PSS: pracovník v sociálních službách

TB: trvalé bydliště

VDLP: Všeobecná deklarace lidských práv

Seznam grafů

Graf č. 1: Vývoj počtu klientů v AD Naděje v Praze

Graf č. 2: Místa, odkud klienti přicházeli do AD Naděje v Praze

Graf č. 3: Důvody, pro které přicházejí lidé bez domova do AD Naděje v Praze

Graf č. 4: Místa, kam odcházejí klienti z AD Naděje v Praze

Graf č. 5: Počet pobytů klientů v AD Naděje v Praze, které lze hodnotit jako úspěšné

Graf č. 6: Porovnání délky doby pobytu v AD Naděje v Praze

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Celkový počet ubytovaných klientů v AD Naděje v Praze za období let 2012 – 2016

Tabulka č. 2: Přehled témat vztažených k HVO

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Vícestupňový systém podpory bydlení

Seznam příloh

Příloha č. 1: Funkční definice ETHOS 1/2

Příloha č. 2: Funkční definice ETHOS 2/2

Příloha č. 3: Pracovní postup realizace analýzy

Příloha č. 4: Rozhovor s participantkou č. 1

Příloha č. 5: Rozhovor s participantkou č. 2

Příloha č. 6: Rozhovor s participantkou č. 3

Příloha č. 7: Rozhovor s participantkou č. 4

Příloha č. 8: Rozhovor s participantkou č. 5

Příloha č. 9: Rozhovor s participantkou č. 6

Příloha č. 10: Rozhovor s participantkou č. 7

Příloha č. 1: Funkční definice ETHOS 1/2

Koncepční kategorie		Operační kategorie	Zivotní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie	#		
BEZ STŘECHY	1	Osoby přezívací venku	1.1	Osoby přezívací na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování	1.1.1	Osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prázdné, sklady a půdy domů, vraky aut)		
		Osoby v nočních domě	2.1	Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny	2.1.1 2.1.2	Osoby v nízkoprahové noclehárně Osoby sezonně užívající k přeměňování prostory zařízení bez lůžek		
BEZ BYTU	3	Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	3.1	Azylový dům pro bezdomovce	3.1.1 3.1.2 3.1.3 3.1.4 3.1.5 3.1.6	Muž v azylovém domě Ženy v azylovém domě Matky s dětmi v azylovém domě Otcové s dětmi v azylovém domě Úplné rodiny v azylovém domě Osoby v domě na půli cesty		
			3.2	Přechodná ubytovna	Osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení	3.2.1 3.2.2	Osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení) Osoby v přístěší po vystěhování z bytu	
			3.3	Přechodně podporované ubytování	Bezdomovci v přechodném bydlení se sociální podporou	3.3.1	Bydlení s podporou výlovně určené pro bezdomovce neexistuje	
		4	Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	4.1	Pobytové zařízení pro ženy	Ženy ubytované krátkodobě v zařízení z důvodu ohrožení domácím násilím	4.1.1 4.1.2	Ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese Ženy ohrožené domácím násilím pobývající v azylovém domě
				5.1	Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	Imigranti v přechodných ubytovnách z důvodu imigrace	5.1.1	Žadatelé o azyl v azylových zařízeních
				5.2	Ubytovny pro migrující pracovníky	Osoby v ubytovnách pro migrující pracovníky	5.2.1	Migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)
6	Osoby před opuštěním instituce	6.1	Věznice a vazební věznice	Bez možnosti bydlení po propuštění	6.1.1	Osoby před opuštěním věznice		
		6.2	Zdravotnická zařízení	Zůstává dle z důvodu absence bydlení	6.2.1	Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení		
		6.3	Zařízení pro děti	Bez možnosti bydlení	6.3.1 6.3.2	Osoby před opuštěním dětské instituce Osoby před opuštěním péčovské péče		
7	Uživatelé dlouhodobější podpory	7.1	Pobytová péče pro starší bezdomovce	Senioli a osoby invalidní dlouhodobě ubytované v azylovém domě	7.1.1	Muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytované v azylovém domě		
		7.2	Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce	Dlouhodobě bydlení s podporou pro bývalé bezdomovce	7.2.1	Bydlení s podporou výlovně určené pro bezdomovce neexistuje		

* Použité zkratky v posledním sloupci – Stupeň ohrožení: a – ohrožené osoby, b – bezdomovci

ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR

1/2

Bezdomovství, sociální vyloučení spojené s absencí bydlení, je jedním z problémů, kterého se týká Strategie sociální ochrany a začleňování EU. Prevence bezdomovství a reintegrace osob bez domova jsou otázkami, které vyžadují dobré pochopení procesů a mechanismů, které vedou do situací absence nebo ztráty domova.

FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci) vytvořila typologii bezdomovství a vyloučení z bydlení, nazvanou ETHOS.

Typologie ETHOS vychází z principu, že pojetí domova lze chápat ve třech oblastech, jejichž absence může vést k bezdomovství. Mit domov může být chápáno jako: mít přiměřené bydlení, které může osoba a její rodina vyloučit

užívat (fyzická oblast); mít prostor pro vlastní soukromí s možností sociálních vztahů (sociální oblast); mít právní důvod k užívání (právní oblast). Z toho vyplývají čtyři formy vyloučení z bydlení: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení – všechny tyto situace ukazují na absenci bydlení. ETHOS tedy člení osoby bez domova podle jejich životní situace nebo situace jejich bydlení. Tyto koncepční kategorie se dále člení na 13 operačních (pracovních) kategorií, v rámci realizovaného národního projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR byl vytvořen soubor národních subkategorií. Typologie tak může být využita pro monitoring bezdomovství, pro vytváření politik a jejich rozvoj a vyhodnocování.

Příloha č. 2: Funkční definice ETHOS 2/2

ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR 2/2						
Konceptní kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov)á definice	Národní subkategorie	*	
NEJISTÉ BYDLENÍ	8	Osoby žijící v nejistém bydlení u příbuzných nebo přátel	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.1	Osoby přechodně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení)	a
			Bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení budovy	8.1.2	Osoby v podnájem (nemají jinou možnost bydlení)	a
		8.2	Bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení budovy	8.2.1	Osoby bydlící v bytě bez právního důvodu	a
	8.3	Nezákonné obsazení pozemku	8.2.2	Osoby v nezákonné obsazené budově	b	
	9	Osoby ohrožené vytěhováním	Nezákonné obsazení pozemku	8.3.1	Osoby na nezákonné obsazením pozemku (zahradkářské kolonie, zemnice)	b
			Výpověď z nájemního bytu	9.1.1	Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu	a
		9.2	Ztráta vlastnictví bytu	9.2.1	Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu	a
	10	Osoby ohrožené domácími násilím	Případy, kdy policie zasáhla k zajištění bezpečí obětí domácího násilí	10.1.1	Osoby ohrožené domácími násilím – policejné zaznamenané případy – oběti	a
			Mobilní obydlí, které není určeno pro obvyklé bydlení	11.1.1	Osoby žijící v mobilním obydlí, např. maríngotka, karavan, hausbot (nemají jinou možnost bydlení)	a
	11	Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách	Neobvyklá stavba	11.2.1	Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele	a
			Provizorní stavba	11.3.1	Osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. bez kolaudace	a
			Bydlení neo zvykatelné byty	12.1.1	Osoby žijící v nevhodném objektu – obydli se stalo nezpůsobilým k obyvatelnosti (dříve mohlo být obyvatelné)	a
	12	Osoby žijící v nevhodném bydlení	Nejvyšší národní norma definující přelidnění	13.1.1	Osoby žijící v přelidněných bytech	a
Definované jako pokračující nejvyšší normu podle rozměru nebo počtu místností						

* Použití skratek v posledním sloupci – Stupeň ohrožení: a – ohrožené osoby, b – bezdomovci

Příloha č. 3: Pracovní postup realizace tématické analýzy

Vzorky	Témata ze vzorků
<i>Já toho dělám tolik, že vlastně ani jako... to nedokážu ani popsat, jo.</i>	hodně práce
<i>Starám se o provoz toho baráku z technického hlediska. Takže: opravy, nákupy...</i>	zajištění provozu AD
<i>Občas mi jako holky pomůžou, co se týče třeba drogerie nebo nějakých takových menších věcí. Tak to mi objednávaj ony.</i>	pomoc se zajištěním provozu u sociálních pracovníc
<i>A pak určitě práce se zaměstnancema, to, aby si vybrali dovolenou, aby měli splněný vzdělávání za rok. Když jsou nějaký problémy mezi zaměstnancema, řešit je prostě...</i>	práce se zaměstnanci (dovolené, vzdělávání, personální problémy)
<i>A pak ještě záskoky, když někdo vypadne, zajistit záskok...</i>	vykrývání směn
<i>Když tady nemá kdo bejt, tak jsem tady já nebo holky (sociální pracovnice), takže to tak vykrýváme.</i>	pomoc s vykrýváním směn od sociálních pracovníc
<i>S klientama pracuju, co se týče hlavně stížností.</i>	vyřizování stížností od klientů
<i>Klienti, stížnosti, to vyřizuju já, když jsou tady nějaký hodně velký problémy. Jinak to nechávám většinou na holkách.</i>	pomoc s vyřizováním stížností od sociálních pracovníc / předání kompetencí sociálním pracovnícím
<i>Mám s nima jednou za měsíc, jednou za dva měsíce setkání, kdy vzájemně reflektujeme, co se nám tady nelíbí (se sociálními pracovnicemi).</i>	setkání se sociálními pracovnicemi
<i>Pak mám taky poslední slovo v ukončování toho klienta.</i>	konečná odpovědnost při ukončení smlouvy klientovi / poslední slovo
<i>Já to stejně vždycky nechávám na holkách, jo, ale ony stejně za mnou přijdou a řeknou: ukončuju pana Nováka, protože dělá tohle, tohle tohle.</i>	předání kompetencí sociálním pracovnícím / dobrý přenos informací mezi vedoucí a sociálními pracovnicemi
<i>Jako málokdy se stane, že bysme měly střet (s holkama).</i>	dobrý vztah se sociálními pracovnicemi
<i>Co ještě dělám třeba s klientama... zajišťuju jim brigády.</i>	vlastní iniciativa v zájmu klientů / zapojování klientů do pracovní činnosti
<i>...jsem tady navázaná na MČ Pha 3, že oni dělaj nějakou veřejnou akci, tak my jim tam chodíme uklízet. (klienti) a zajišťuju klienty, kteří tam jdou uklízet.</i>	dobrý vztah se státní institucí / podílení se na dobrém jménu NADĚJE / zapojování klientů do pracovní činnosti
<i>Třeba řeknu holkám, že je nabídka jít pracovat na masopust, a kdo z klientů by měl zájem. Ony jim to nabídnout a klienti za mnou přijdou a řeknou: jo.</i>	dobrý přenos informací mezi vedoucí a sociálními pracovnicemi a klienty
<i>Ted' jsem měla na starosti Olšany, Olšanský hřbitovy, ale já jsem to předala Pětě (sociální pracovnice), protože bych to fakt už nestihala.</i>	hodně práce / spolehlivost a vstřícnost sociální pracovnice
<i>...se nám jednou stalo, že jsem jednu akci musela přehrát do Radotína, protože to bylo v jeden den a v jeden čas. A já jsem nebyla schopná zajistit tolik klientů.</i>	hodně osobní iniciativy / hodně práce / dobrá spolupráce s dalším AD NADĚJE / vstřícnost dalšího AD NADĚJE
<i>...to dělám z vlastní iniciativy, to nemám v náplni práce.</i>	vlastní iniciativa nad rámec náplně práce
<i>Když pracuješ s klientem, co je při práci s ním pro tebe nejpodstatnější?</i>	X
<i>Asi pravda. Aby mi říkal pravdu. Já k nim jsem vždy velmi otevřená, myslím, že na ně dokážu být někdy i drsná.</i>	důvěra v klienty jako předpoklad dobré spolupráce s nimi / otevřenost a přímost při práci s klienty

<i>...jakože vztah azylového domu a třeba úřadů, jo...že většinou to vyřizují holky, ale když je opravdu nějaký problém, tak tak nastoupím já... a musím to vyřídit.</i>	konečná odpovědnost vedoucí AD při řešení velkých problémů se třetími stranami / komunikace sociálních pracovníků s úřady
<i>...teď Naděje získala od Prahy 3 nějaký byty. A to byla taky moje iniciativa, ... Já mám totiž velmi dobrý vztahy s tou Prahou 3... z tohoto popudu jsem tam šla se informovat a navázat v těch bytech tu spolupráci. To bylo, že jsme seděli někde a já jsem si tak jako postěžovala, že nejsou žádné startovací byty.</i>	vlastní iniciativa nad rámec náplně práce / dobrý vztah se státní institucí / chybní následného bydlení pro klienty
<i>Já mám ráda tuhle práci, mám trošku ráda, i když je hodně tý práce.</i>	spokojenost v práci / spokojenost s množstvím práce (leč je jí hodně)
<i>Protože si to dokážu tak nějak uspořádat.</i>	systematičnost při práci
<i>Nebo i když třeba přijdou zaměstnanci a řeknou: jo, tohle, co se stalo, to bylo úplně super, jo, jako.</i>	důležitost pozitivní zpětné vazby od zaměstnanců
<i>... je spousta problému s těma zaměstnancema, hlavně s pracovníkama v sociálních službách.</i>	personální problémy / problémy s pracovníky v sociálních službách
<i>...teď ten tým zase se hodně obměnil (PSS).</i>	fluktuační pracovníků v sociálních službách
<i>Ale myslím si, že oni vědí, že když mají problém, že za mnou můžou přijít, a že ho prostě vyřeším, jo.</i>	důvěra ve schopnosti vedoucí AD
<i>...ne, že bychom byli nějaký velký kamarádi... (s PSS)</i>	kolegiální vztah s pracovníky v sociálních službách
<i>... mám z nich pocit, že když jako když si neví rady s nějakou situací, tak že se na mě můžou obrátit... (PSS) A neboj se.</i>	důvěra ve schopnosti vedoucí AD / přijetí zaměstnanců vedoucí AD
<i>Kolikrát mě taky hrozně štve, protože jsou třeba nesamostatní... že se mnou řešej věci, se kterejma by si byli schopni poradit určitě sami. (PSS)</i>	nesamostatnost pracovníků v sociálních službách
<i>A to rozhodný slovo musí padnout z méjch úst.</i>	konečná odpovědnost vedoucí AD
<i>...jsou některý situace, který by ti zaměstnanci byli schopni řešit sami, ale bojí se tý zodpovědnosti.</i>	nesamostatnost pracovníků v sociálních službách / pracovníci v sociálních službách mají strach z odpovědnosti za rozhodování v rámci jejich kompetencí
<i>Takže mě volaj i kvůli blbosti, prostě: přijde opilej klient, je teda jasný, že ho nepustím dovnitř a vykážu ho. Jasný. Ale někdy ani tohle nejsou někdy schopný udělat, jo, i když je to jasně napsaný třeba v metodice.</i>	nesamostatnost pracovníků v sociálních službách
<i>Bojí se prostě tý zodpovědnosti.</i>	pracovníci v sociálních službách mají strach z odpovědnosti za rozhodování v rámci jejich kompetencí
<i>...ale teď je to fakt těžký, protože máme docela nový tým.</i>	fluktuační pracovníků v sociálních službách / náročnost práce vedoucí, pokud je nový tým
<i>Pořád se to tady točí. (PSS)</i>	fluktuační pracovníků v sociálních službách
<i>... pracujou málo. (PSS)</i>	lenost pracovníků v sociálních službách
<i>Ale je to taková lenost někdy. (PSS)</i>	lenost pracovníků v sociálních službách
<i>... dokážu na ně být dost přísná při poradě nebo při setkání...ale z nějakýho skutečnýho problému. (na PSS)</i>	přímočarost vedoucí AD / umění zvládat problémové situace / asertivita vedoucí AD
<i>... výhodu, že mám opravdu velkou podporu v těch holkách. (sociální pracovníce)</i>	podpora v sociálních pracovnících při řešení problému
<i>... ony to dokážou těm PSS říct, že se to neboj říct na rovinu. Prostě řeknou: Hele, Pepo, takhle by to prostě nešlo.</i>	přímočarost / umění zvládat problémové situace / asertivita sociálních pracovníků

<i>Holky mě dokážou opravdu dobře zastoupit. (sociální pracovnice)</i>	dobré schopnosti sociálních pracovníc / důvěra v sociální pracovnice
<i>Mám v nich oporu a vím, že jsou naprosto schopný. (sociální pracovnice)</i>	dobrý vztah se sociálními pracovníci / důvěra v sociální pracovnice
<i>A hlavně vím, že se o to už nemusím starat a že to tak opravdu udělá, když řekne, že udělá. (sociální pracovnice)</i>	důvěra v sociální pracovnice / víra v dobré schopnosti sociální pracovnice
<i>... já prostě jim věřím, ... já nejsem žádnéj konrolor... (sociálním pracovnícím)</i>	důvěra v sociální pracovnice
<i>A ony zase vědí, že můžou jít za mnou... přijde a řekne: nemůžu si udělat dvanáctku? A je mi jasný, že si pak vezme náhradní volno. A je to naprosto samozřejmý a nemusíme o tom vůbec mluvit. (se sociální pracovníci)</i>	dobrý vzájemný vztah vedoucí AD a sociálních pracovníc / vzájemná důvěra vedoucí AD a sociálních pracovníc
<i>...vrátila do šílenýho chaosu. Ale do takovýho chaosu, že se mi chtělo brečet, reálně se mi chtělo brečet! ...byly personální problémy takovýho kalibru, který jsem ještě nikdy nezažila...</i>	nárazové personální problémy
<i>...Ještě spoustu práce, maily, ty běžný věci... A teď jsem se na to nemohla soustředit, protože jsem potřebovala vyřešit ty personální problémy, to za mě nikdo neudělá, a to jsem se cejtila hrozně sama.</i>	nárazový emoční tlak v rámci odpovědnosti za řešení personálních problémů a současně za provoz AD
<i>mám výhodu toho Honzy, jo. My jsme jako přátelé...</i>	dobrý vztah vedoucí AD s ředitelem pražské pobočky NADĚJE / opora v řediteli pražské pobočky NADĚJE
<i>... jako vůbec nevím, co mám dělat. A on fakt ten den přijel a spolu jsme tady dlouho seděli a mluvili jsme o tom a mně to hrozně pomohlo.</i>	dobrý vztah vedoucí AD s ředitelem pražské pobočky NADĚJE / opora v řediteli pražské pobočky NADĚJE / vstřícnost ředitele vůči zaměstnancům
<i>...myslím, ... každéj vedoucí, když chce, tak v tom Honzovi může najít tu podporu.</i>	opora v řediteli pražské pobočky NADĚJE
<i>...já ti říkám, že kdyby tady nebyl Honza, tak já už tady dávno nejsem. Jo.</i>	opora vedoucí v řediteli pražské pobočky NADĚJE
<i>Protože jde taky hodně o ten barák, ten objekt, štěnice, který tady pořád máme dokola, řešila jsem opravdu šílený zaměstnanecký problémy.</i>	nárazově emoční tlak v rámci odpovědnosti za řešení personálních problémů a současně za provoz AD
<i>... Honza vždycky...řekne, ... že to není přece tak hrozný.</i>	opora vedoucí v řediteli pražské pobočky NADĚJE
<i>Já si myslím, že já už tady dlouho nebudu. ... potřebuju vlastně jít někam jako dál.</i>	pocit profesní nenaplněnosti
<i>Mám pocit, že se nemůžu nikam tady už jako posunout...</i>	pocit profesní nenaplněnosti
<i>... pocit, že jsem tady udělala už všechno možný a už mně to nic novýho nepřinese,...</i>	pocit profesní nenaplněnosti
<i>Udělalí jsme tady strašně moc rekonstrukcí, hrozně moc oprav, nákupů. Myslím, že ten azylák prosperuje.</i>	vlastní iniciativa / prosperita budovy AD
<i>... že jsem tady kus tý práce udělala, a že tady po mně něco určitě zbyde.</i>	pocit zadostiučinění / pocit dobře odvedené práce
<i>A já tady jsem hrozně spokojená....Mně tady nic nechybí, je to jen můj pocit, že se potřebuju dál posouvat... Tak dobře nastavený podmínky, i jsem spokojená s financema. Mám taky flexibilní pracovní dobu, nikdo mě prostě nehlídá. Já toho prostě</i>	dobré podmínky pro výkon práce (platové ohodnocení, flexibilní pracovní doba, svoboda při práci) / vědomí odpovědnosti vedoucí AD / vzájemná důvěra vedoucí AD a sociálních pracovníc / pocit profesní nenaplněnosti

<i>nezneužívám. To samý máme s holkama. (sociálními pracovníci).</i>	
<i>Takový podmínky, jako mám já, jsem nastavila i těm holkám.</i>	tvorba dobrých pracovních podmínek pro sociální pracovníce od vedoucí AD
<i>Je skvělý, že každý den můžu dělat něco jinýho, můžu řešit s klientama, se zaměstnancema, což mě teda moc nebaví.</i>	rozmanitost pracovních činností / nespokojenost s neustálým řešením personálních problémů
<i>...je to fakt pestrý, že to není jednotvárná práce. Tak jsem si to zařídila.</i>	rozmanitost pracovních činností
<i>Co by tady mohlo fungovat líp?</i>	
<i>Zaměstnanci na PSS.</i>	nespokojenost s fungováním pracovníků v sociálních službách
<i>Já vím, že je to naivní... za tyhle peníze sem nepůjde dělat jako... inteligentní člověk.</i>	malá finanční odměna pro pracovníky v sociálních službách
<i>... tady řeším furt ty zaměstnance a řeším to dlouhodobě.</i>	nespokojenost s neustálým řešením personálních problémů
<i>... Ale pořád si dokážu představit, že by prostě fungovali líp... to je zase, že já jsem na sebe náročná, to není vůbec třeba... v nich, to je můj vnitřní pocit.</i>	nespokojenost s fungováním pracovníků v sociálních službách / možné vysoké nároky na pracovníky v sociálních službách
<i>...když jsem chtěla odejít, tak to nebylo kvůli klientům, ale kvůli tomu, že mě tíže ty zaměstnanci...(PSS) Šílený, šílený, prostě, furt dokola.</i>	nespokojenost s neustálým řešením personálních problémů
<i>... zaměstnanec, že by chtěl prodloužit zkušební dobu, že si není úplně jako jistě. Takže zase už je to problém do budoucna.</i>	možnost nespokojenosti s náplní práce u pracovníků v sociálních službách / nespokojenost s neustálým řešením personálních problémů
<i>A když já vidím, co chodí na ty výběrka, tak to je fakt tragédie, to je něco strašnýho. Že když sem někdo jde, tak je to zouzecnost, když někoho přijímám.</i>	nespokojenost se zájemci o pozici pracovníka v sociálních službách
<i>V tom provozu jsou věci, který se dají vždycky nějak vymyslet.</i>	řešitelnost záležitostí týkajících se provozu AD

Kategorie témat: KOMUNIKACE A VZTAHY V RÁMCI AD

Podtémata: Vztah vedoucí – sociální pracovník; Vztah vedoucí – pracovník v sociálních službách; Vztah vedoucí – klient; Personální problémy

Ze vzorků - témata

dobry přenos informací mezi vedoucí a sociálními pracovníci

dobry vztah se sociálními pracovníci

dobry přenos informací mezi vedoucí a sociálními pracovníci a klienty

spolehlivost a vstřícnost sociální pracovníce

důvěra v klienta jako předpoklad dobré spolupráce s ním

otevřenost a přímost při práci s klientem

důležitost pozitivní zpětné vazby od zaměstnanců

personální problémy

problémy s pracovníky v sociálních službách

důvěra ve schopnosti vedoucí AD

kolegiální vztah s pracovníky v sociálních službách

přijetí zaměstnanců vedoucí AD

podpora v sociálních pracovnících při řešení problému

důvěra v sociální pracovníce

víra v dobré schopnosti sociální pracovníce

dobry vzájemný vztah vedoucí AD a sociálních pracovníc

vzájemná důvěra vedoucí AD a sociálních pracovníc

nárazově velké personální problémy
tvorba dobrých pracovních podmínek pro sociální pracovníce od vedoucí AD
nespokojenost s neustálým řešením personálních problémů
nespokojenost s fungováním pracovníků v sociálních službách

Kategorie témat: NÁPLŇ PRÁCE SOUVISEJÍCÍ S (NE)FUNGOVÁNÍM AD

Podtémata: Provozní záležitosti; Množství práce vedoucí; Koordinace zaměstnanců;
Stížnosti klientů; Odpovědnost vedoucí; Týmová setkání; Pracovní podmínky

Ze vzorků – témata:

zajištění provozu AD

hodně práce

pomoc se zajištěním provozu u sociálních pracovníc

práce se zaměstnanci (dovolené, vzdělávání, personální problémy)

vykrývání směn

pomoc s vykrýváním směn od sociálních pracovníc

pomoc s vyřizováním stížností od sociálních pracovníc

vyřizování stížností od klientů

setkání se sociálními pracovníci

konečné odpovědnost při ukončení smlouvy klientovi/poslední slovo

konečná odpovědnost vedoucí AD při řešení velkých problémů se třetími stranami

konečná odpovědnost vedoucí AD

náročnost práce vedoucí, pokud je nový tým

prosperita budovy AD

dobré podmínky pro výkon práce (platové ohodnocení, flexibilní pracovní doba, svoboda při práci)

vědomí odpovědnosti vedoucí AD

rozmanitost pracovních činností

řešitelnost záležitostí týkajících se provozu AD

Kategorie témat: KOMUNIKACE A VZTAHY SE SUBJEKTY STOJÍCÍMI MIMO AD

Podtémata: Státní instituce; Ředitel; Ostatní AD NADĚJE

Ze vzorků - témata

dobrý vztah se státní institucí

kommunikace sociálních pracovníc s úřady

podílení se na dobrém jménu NADĚJE

dobrá spolupráce s dalším AD NADĚJE

vstřícnost dalšího AD NADĚJE

kommunikace sociálních pracovníc s úřady

dobrý vztah vedoucí AD s ředitelem pražské pobočky NADĚJE

opora v řediteli pražské pobočky NADĚJE

vstřícnost ředitele vůči zaměstnancům

opora vedoucí v řediteli pražské pobočky NADĚJE

Kategorie témat: PROFESNÍ VÝBAVA A CHARAKTERISTIKY ZAMĚSTNANCŮ

Podtémata: Charakteristiky vedoucí; Charakteristiky sociálních pracovníc; Charakteristiky
pracovníků v sociálních službách

Ze vzorků - témata

předání kompetencí sociálním pracovnícím

vlastní iniciativa v zájmu klientů

zapojování klientů do pracovní činnosti

hodně osobní iniciativy

vlastní iniciativa nad rámec náplně práce

spokojenost v práci

spokojenost s množstvím práce (leč je jí hodně)

systematičnost při práci

nesamostatnost pracovníků v sociálních službách

pracovníci v sociálních službách mají strach z odpovědnosti za rozhodování v rámci jejich kompetencí
lenost pracovníků v sociálních službách
přímocharost vedoucí AD
umění zvládat problémové situace (vedoucí AD)
asertivita vedoucí AD
přímocharost / umění zvládat problémové situace / asertivita sociálních pracovníků
dobré schopnosti sociálních pracovníků
nárazový emoční tlak v rámci odpovědnosti za řešení personálních problémů a současně za provoz AD
pocit profesní nenaplňenosti
pocit zadostiučinění
pocit dobře odvedené práce
možné vysoké nároky na pracovníky v sociálních službách

Kategorie témat: **POSTŘEHY, KTERÉ MOHOU ZNESNADŇOVAT FUNGOVÁNÍ SLUŽBY
 SOCIÁLNÍ PREVENCE V AD**

Podtémata:

chybění následného bydlení pro klienty
fluktuace pracovníků v sociálních službách
nespokojenost se zájemci o pozici pracovníka v sociálních službách
malá finanční odměna pro pracovníky v sociálních službách

Příloha č. 4: Rozhovor s participantkou č. 1

Vedoucí sociální pracovnice.

Jak ses dostala sem na azylák?

„Přes výběrový řízení v roce 2011 na pozici sociální pracovnice. A pak po více jak půl roce jsem se dostala na pozici vedoucí. Protože ten vedoucí, co tady byl, odešel pracovat k Bulharu.“

Takže jste se tak vystřídalí?

„No, on byl spíš tak jako odsunut, odejit. A já jsem byla navržena jako jediná sociální pracovnice. Ono to tady vypadalo trochu jinak.“

Kolik máte lůžek?

„50. 40 lůžek tady nahoře, 10 speciálních dole + mám pod sebou ještě noclehárnu, kde je 20 lůžek.“

A na svojí pozici děláš co?

„Já toho dělám tolik, že vlastně ani jako...to nedokážu ani popsat jo. Starám se o provoz toho baráku z technického hlediska. Takže: opravy, nákupy, všechno bych měla dělat já. Občas mi jako holky pomůžou, co se týče třeba drogerie nebo nějakých takových menších věcí. Tak to mi objednávej ony. Já to vždycky jenom schválím, řeknu, kolik na to má. A pak určitě práce se zaměstnancema, to, aby si vybrali dovolenou, aby měli splněný vzdělávání za rok. Když jsou nějaký problémy mezi zaměstnancema, řešit je prostě...“

A jsou?

„Jsou. Jako tenhle rok vyšel za všechny předchozí roky, kdy jsme měli opravdu velký problémy se zaměstnancema. Když nám chybí zaměstnanec, tak výběrový řízení, strašně mě to jako nebaví. Dělám porady týmu, zajišťuju lidi na supervizi. Všechny ty personální věci – hodnocení, píšou hodnocení po zkušebce, po roce, píšou osobní plán osobního rozvoje zaměstnance, jo...“

Kolik jich tady máte těch zaměstnanců?

„Já mám pod sebou deset zaměstnanců. Je to osm pracovníků v sociálních službách a dvě sociální pracovnice. A pak ještě záskoky, když někdo vypadne, zajistit záskok, aby tady měl kdo bejt. Když tady nemá kdo bejt, tak jsem tady já, nebo holky (sociální pracovnice), takže to tak vykrýváme.“

Jak pracuješ přímo s klientama?

„S klientama pracuju co se týče hlavně stížností. Tak ty většinou vyřizuju já. (přeruší nás telefon – říká: udělám, ale tak za hodinu, jojo, pošlu vám to, pak si něco zapisuju). Jo. Klienti, stížnosti, to vyřizuju já, když jsou tady nějaký hodně velký problémy. Jinak to nechávám většinou na holkách. Mám s nima jednou za měsíc, jednou za dva měsíce setkání, kdy vzájemně reflektujeme, co se nám tady nelíbí. Pak mám taky poslední slovo v ukončování toho klienta. Já to stejně vždycky nechávám na holkách, jo, ale ony stejně za mnou přijdou a řeknou: ukončuju pana Nováka, protože dělá tohle, tohle tohle. A já většinou řeknu, že jo. Jako málokdy se stane, že bysme měly střet.“

Že jste schopný se na tom domluvit?

„Jo, naprosto. Co ještě dělám třeba s klientama, tak to asi dělám...nevím, jestli to dělá nějaký jiný vedoucí...zajišťuju jim brigády. Že jsem tady navázaná na MČ Pha 3, že oni dělaj nějakou veřejnou akci – vinobraní, masopust, den domácích mazlíčků, prostě akce, které se konají ve veřejném prostoru Prahy 3, tak my jim tam chodíme uklízet. Oni mi pošlou poptávku, já jim zpracuju nabídku, spočítám to, kolik by to stálo, nechám si to schválit od Aničky (účetní), od Honzy, ten mi to podepíše, pak to pošlu a zajiš' tuju klienty, kteří tam jdou uklízet. Vystavuju jim DPP, školim je v bezpečnosti práce, musím zajistit koordinátora, kterej tam s nima jde. A těch akcí máme tak deset do roka.“

A tohle děláš skutečně jen ty?

„Jo, tohle dělám já. Třeba řeknu holkám, že je nabídka jít pracovat na masopust, a kdo z klientů by měl zájem. Ony jim to nabídnout a klienti za mnou přijdou a řeknou: jo. A pak je vyplácím. Ted' jsem měla na starosti Olšany, Olšanský hřbitovy, ale já jsem to předala Pětě, protože bych to fakt už nestíhala.“

Jak to zvládáš?

„No, to jsou jako nárazovky, třeba v září se nám sešlo, že jsme měli třeba čtyři akce zrovna a bylo to fakt jako náročný, protože já trávím třeba celej den nebo půl den tím, než si odchytnu všechny klienty, než s nima sepišu dohodu. Než od nich získám ty údaje, než oni mě to podepíší...“

(zvoni podruhé telefon – omlouvá se a říká, zda-li může zavolat za hodinku, přesto komunikuje a něco si říkají, po minutě zavěsí). Co jsme to říkali? Jo, ty brigády! Někdy jsou to třeba jen tři klienti, někdy jich je šest. Dokonce se nám jednou stalo, že jsem jednu akci musela přehrát do Radotína, protože to bylo v jeden den a v jeden čas. A já jsem nebyla schopná zajistit tolik klientů.“

Ty brigády děláš z vlastní iniciativy?

„Jo, to dělám z vlastní iniciativy, to nemám v náplni práce.“

A jak to zvládáš?

„Dávám to, nepotřebuju sekretářku (směje se).“

Když pracuješ s klientem, co je při práci s ním pro tebe nejpodstatnější?

„Asi pravda. Aby mi říkal pravdu. Já k nim jsem vždy velmi otevřená, myslím, že na ně dokážu být někdy i drsná. A nebo když pracuju s klientskou jakože...ehm...jakože vztah azylového domu a třeba úřadů, jo...že většinou to vyřizují holky, ale když je opravdu nějaký problém, tak tak nastoupím já jako vedoucí a musím to vyřídit. Třeba teď Naděje získala od Prahy 3 nějaký byty. A to byla taky moje iniciativa, že já jsem šla na Prahu 3, jestli by nebyli nějaký byty. Samozřejmě jsem s nima komunikovala dlouho, teď už s nimi jedná Honza (ředitel). Já mám totiž velmi dobré vztahy s tou Prahou 3, je tam hodně lidí, se kterými si tykám, takže z tohohle popudu jsem tam šla se informovat a navázat v těch bytech tu spolupráci. To nebylo tak, že bych tam jen tak šla a: dejte byty. To bylo, že jsme seděli někde a já jsem si tak jako postěžovala, že nejsou žádný startovací byty.“

Takže to mělo svůj přirozený vývoj...

„Jojo, a klaplo to.“

Jaká tě napadá situace, kdy jsi ráda, že děláš tuhle práci?

„Já mám ráda tuhle práci, mám trošku ráda, i když je hodně tvá práce. Protože si to dokážu tak nějak uspořádat. Jo...jsem hodně ráda, když se něco opravdu povede. Mám hroznou radost z těch brigád, který tady děláme. Je to pro mě takový jako: Jo, to dělám dobře...“

Že máš pozitivní zpětnou vazbu, že z toho "něco leze"...

„Jo, jo, přesně tak. Nebo i když třeba přijdou zaměstnanci a řeknou: jo, tohle, co se stalo, to bylo úplně super, jo, jako.“

Myslíš, že tě berou?

„Já doufám. Jo, protože tady bylo a je spousta problému s těma zaměstnancema, hlavně s pracovníkama v sociálních službách. Řešila jsem teď věci, který jsem v životě neřešila, bylo to pro mě nový – jako obvinění z nějakého sexuálního zneužívání klienta na zaměstnance. Ale to ti říkám fakt mezi náma. Nebo stalking zaměstnance na zaměstnance. I já jsem prostě byla stalkovaná jednu chvíli, že to pro mě bylo prostě náročný. Ale teď ten tým se hodně obměnil. Ale myslím si, že oni vědí, že když mají problém, že za mnou můžou přijít, a že ho prostě vyřeším, jo.“

Že vědí, že se na to nevykašleš...

„Jojo, ne, že bychom byli nějaký velký kamarádi, ale mám z nich pocit, že když jako když si neví rady s nějakou situací, tak že se na mě můžou obrátit. A neboj se. Kolikrát mě taky hrozně štve, protože jsou třeba nesamostatný někdy, jo, že se mnou řešej věci, se kterými by si byli schopni poradit určitě sami. Jo. Jsou věci, který musím vyřešit já. A to rozhodný slovo musí padnout z mejch úst. Ale myslím si, že jsou některý situace, který by ti zaměstnanci byli schopni řešit sami, ale bojí se té zodpovědnosti.“

Takže ji přesunou...

„Jo! Takže mě volaj i kvůli blbosti, prostě: přijde opilej klient, je teda jasný, že ho nepustím dovnitř a vykážu ho. Jasný. Ale někdy ani tohle nejsou někdy schopný udělat, jo, i když je to jasně napsaný třeba v metodice. A pak je to jednoduchý, protože oni můžou říct: jo, já jsem ho vyhodil, protože mi to ta Gábina takhle řekla. Bojí se prostě té zodpovědnosti. Možná je to moje vina, že jim tu zodpovědnost třeba tolik nedávám, ale několikrát jsem s nima o tom mluvila, ale teď je to fakt těžký, protože máme docelaovej tým.“

Hodně se to vyměnilo...

„Jojo, dva máme nový úplně.“

Jaká je teda ta fluktuace na pracovníka v sociálních službách?

„Obrovská, mě letos odešli tři lidi. Pořád se to tady točí.“

A čím to?

„NO, no, buď já s nima mám problém, anebo že třeba jako pracujou málo. Ale ne že bych já po nich chtěla nějaký hory doly, to určitě ne! Ale je to taková lenost někdy. Že třeba přijdu po dovolený a oni nebyli sami schopný se postarat o to, aby se složila palanda, jo, která tady ležela v krabicích. Než jsem odjela, tak jsem řekla: až přijde palanda, tak ji prosím složte. A přijdu a pořád byla v krabicích. Ale to není o tom, aby ji stavěli nebo skládali. To jde o to, aby šli za tím Škochem a řekli mu: Udělal byste si čas a složil nám palandu, prosím? Ne, ale oni prostě počkaj, až se vrátím z dovolený a za tím Škochem prostě půjdu já. I když to mají za úkol, tak to prostě neudělaj. Ale teď je ten tým už lepší.“

Jak tě tak poslouchám, dělá to na mě dojem, že se nebojíš jim to prostě říct, když jsi nespokojená...

„Ne, dokážu na ně bejt dost přísná při poradě nebo při setkání, vždy je to ale z nějakého skutečného problému. Mám tady velkou výhodu, že mám opravdu velkou podporu v těch holkách. V Lucce a Pěť. Že i

ony to dokážou těm PSS říct, že se to nebojey říct na rovinu. Prostě řeknou: Hele, Pepo, takhle by to prostě nešlo.“

Takže v tom tak souzníte...

„Jo, přesně. Holky mě dokážou opravdu dobře zastoupit v těchle věcech, nebo když tady nejsoem. Mám v nich oporu a vím, že jsou naprosto schopný. Víím, že třeba občas objednávaj nějaký věci, je to moje starost, to já víím, ale víím, že můžu jít za Luckou, poprosit jí: hele, Lucko, objednej tuhle drogerii prosím. A hlavně víím, že se o to už nemusím starat a že to tak opravdu udělá, když řekne, že udělá.“

A bude to...

„Jo, bude. Nebo Pětě řeknu: hele, máme 5000 na kancelářský potřeby, objednej to. A já pak nechodím a nedívám se, kolik máme těch bloků, já prostě jim věřím, že objednají to, co je potřeba, že já nejsem žádný konrolor...“

Protože to není potřeba...

„Ano. A ony zase vědí, že můžou jít za mnou. Třeba Pét'a přijde a řekne: nemůžu si udělat dvanáctku? A je mi jasný, že si pak vezme náhradní volno. A je to naprosto samozřejmý a nemusíme o tom vůbec mluvit.“

Ted' se tě chci zeptat, jestli je nějaká situace, kde se cejtíš, leč máš tak skvělý sociální pracovnice, fakt sama?

„Určitě! Určitě! To, co jsem zažila ted', když jsem se vrátila po třech tejdnech po tý dovolený, tak jem se vrátila do šílenýho chaosu. Ale do takovýho chaosu, že se mi chtělo brečet, reálně se mi chtělo brečet! Protože tady byly personální problémy takovýho kalibru, který jsem ještě nikdy nezažila, a čekalo to tady na mě. Ještě spoustu práce, maily, ty běžný věci. A ted' jsem se na to nemohla soustředit, protože jsem potřebovala vyřešit ty personální problémy, to za mě nikdo neudělá, a to jsem se cejtila hrozně sama. Barák nám tady padal na hlavu, každej chodil a Gábino: já bych potřeboval tohle, tohle, tohle. A já jsem se úplně složila, cejtila jsem se hrozně sama. (ROZRUŠENĚ MLUVÍ). Nebo sama... (váhá). Já mám výhodu toho Honzi, jo. My jsem jako přátelé, a že jsem mu mohla jako zavolat a říct mu: hele Honzo, já jsem ted' úplně v prdeli, a jako vůbec nevím, co mám dělat. A on fakt ten den přijel a spolu jsme tady dlouho seděli a mluvili jsme o tom a mě to hrozně pomohlo. Já si totiž myslím, že každej vedoucí, když chce, tak v tom Honzovi může najít tu podporu. Jo. Že kdyby někdo říkal, že ne, tak asi to jinak vnímá. Ale já ti říkám, že kdyby tady nebyl Honza, tak já už tady dávno nejsem. JO.“

Takže ten ti v té situaci pomohl zásadně?

„Jo, určitě. Přesně tak.“

A ted' je ta situace trochu lepší?

„Jo, ted' to začíná už odcházet. Protože jde taky hodně o ten barák, ten objekt, štěnice, který tady pořád máme dokola, řešila jsem opravdu šílený zaměstnanecký problémy. Ten stalking, už jsem z toho byla jako opravdu šílená. Ale Honza vždycky přijde jako nějaký impuls a vlastně řekne, a já to tak pochopím, že to není přece tak hrozný. Že to ještě nějakou dobu... (zamyslí se). Já si myslím, že já už tady dlouho nebudu. Ale neříkám to z žádný zhrzenosti, nebo prostě z vyhrožování, ale myslím si, že já už tady prostě dlouho už nebudu.“

To tak prostě cítíš.

„Ano, já potřebuju vlastně jít někam jako dál. Už jsem tady jako šest let a mám pocit, že se nemůžu nikam tady už jako posunout. Mám pocit, že jsem tady udělala už všechno možný a už mě to nic novýho nepřinese, takže.“

Když si představíš, že tedy odcházíš a koukneš se za sebe na tu práci, kterou jsi tady udělala, tak jsi s ní spokojená?

„Jo, jojo, reálně je to i vidět. Udělali jsme tady strašně moc rekonstrukcí, hrozně moc oprav, nákupů. Myslím, že ten azylák prosperoval. Ono to závisí hlavně na dotacích, ale myslím, že jsme byly hospodárný, že jsme našetřili, neutráceli jsme za blbosti. Já myslím, že jo, že jsem tady kus tý práce udělala, a že tady po mě něco určitě zbyde. A to neříkám z lítosti, nebo tak. Ale bude se mi tady po tom hrozně stejskat. Měla jsem i nabídku jít pracovat jako někam jinam a..... jediný, co mě od toho odradilo bylo, že bych už nebyla v přímý péči. Že si samu sebe nedokážu představit, jak sedím někde v kanceláři.“

Jako čistě byrokratická pozice.

„Jo. Nono. Tady mi to přijde hrozně jako – mám i pocit, že spoustu lidí, který odešlo, nemyslím jen z Naděje, myslím i v mým okolí, tak v tý práci nejsou spokojený. A já tady jsem hrozně spokojená. Jakoby...Mě tady nic nechybí, je to jen můj pocit, že se potřebuju dál posouvat, ale jako objektivně. Tak dobře nastavený podmínky, i jsem spokojená s financema. Mám taky flexibilní pracovní dobu, nikdo mě prostě nehlídá. Já toho prostě nezneužívám. To samý máme s holkama. Mě je jedno prostě... když tu práci maj hotovou ve dvě hodiny, tak ať jdou domů, jo... Jednou tady, když bude nějaká situace, tak tady zůstanou dýl. Mě je to fakt

jedno. Takové podmínky, jako mám já, jsem nastavila i těm holkám. Oni si tu práci udělají a není potřeba o tom mluvit. Já můžu přijít v sedm nebo v jedenáct a tu práci musím prostě udělat, což já udělám. A Honza to ví, protože jsem i zaangažovaná v různých platformách, dostávám se i k informacím, ke kterých bych se normálně nedostala, angažuju se úřady vlády...“

Máš to barevný, různorodý...

„Jo, mě prostě baví, že si nesednu a nezírám prostě osm hodin do počítače. Je skvělý, že každý den můžu dělat něco jiného, můžu řešit s klientama, se zaměstnancema, což mě teda moc nebaví....Že je to fakt pestrý, že to není jednotvárná práce.“

Řekni mi, prosím, co tady na azyláku by mohlo fungovat líp?

„Zaměstnanci na PSS. To určitě. Já vím, že je to naivní, protože za tyhle peníze sem nepůjde dělat jako...inteligentní člověk. Já jsem si zvykla dělat už takovýhle matematický ústupky, že mě už stačí, když prostě přijde aspoň do tý práce. Toho si cením. Já ho nevidím, je tady na noční. Mě už začalo rozčilovat to, že ho vidím. No... tohle tady řeším furt ty zaměstnance a řeším to dlouhodobě. Ted' našťastí na denní směně tady mám dva Petry a ty jsou jako fakt...že jim nemusím ani říkat a oni prostě jdou a udělají to, co mají. Ale pořád si dokážu představit, že by prostě fungovali líp. Ale to je zase, že já jsem na sebe náročná, to není vůbec v nich, to je můj vnitřní pocit.“

Na poradách týmu se o tomhle třeba bavíte?

„Jojo, ted' je to prostě lepší, ted' musím říct, že to fakt šlape. Já když jsem měla ted' to těžký období, kdy jsem chtěla odejít, tak to nebylo kvůli klientům, ale kvůli tomu, že mě tížej ty zaměstnanci. Já jsem vždycky záviděla Vršovickým, že je tam pořád ten stabilní tým, i když ted' se to tam taky proměnilo, a já tady pořád každé druhé měsíce musela řešit, že někdo dává výpověď, nebo že někdo jde po zkušební době pryč. Jo, prostě...“

To vyčerpává...

„Šílený, šílený, prostě, furt dokola. A ted' zas za mnou přišel zaměstnanec, že by chtěl prodloužit zkušební dobu, že si není úplně jako jistý. Takže zase už je to problém do budoucna. Ale stejně, já jsem nedávno sehnala chlapa, kterej byl skvělejší, on byl milionovej, ale chápu, že chlap, kterej má dvě malé děti a manželku na mateřský, nemůže prostě dělat tuhle práci za 15.000 čistýho. A živil celou rodinu a byli v podnájmu, asi měli přídatky, ale stejně to není možný. Ted' když se podívám na ty dva naše chlapy zaměstnance, tak jsou vlastně oba dva svobodný. Takže takovýhle typy. A když já vidím, co chodí na ty výběrky, tak to je fakt tragédie, to je něco strašnýho. Že když jsem někdo jde, tak je to znouzecnost, když někoho přijímám.“

Je těžký si vybrat...

„No. Ale ted' dva mi přišli na doporučení, tak fakt doufám, že to bude dobrý. No, i když.“

Takže když to shrnu, jediný, co dle tebe nefunguje, tak jsou ty pracovníci v sociálních službách?

Ano, no, z mého pocitu, si myslím, že by tohle mělo fungovat prostě líp. Zase chápu, když jsem tady někdy zaskakovala noční, tak já bych se zbláznila sedět tady prostě 12 hodin v kanceláři.

(zvoní telefon – někdo volá – mluví spolu asi pět minut – pracovní hovor). V tom provozu jsou věci, který se dají vždycky nějak vymyslet. Spíš mě to třeba nebaví – jako třeba inventura – protože mě to nudí tady chodit a kontrolovat nábytek. No.“

O tom, co tu funguje, jsi mi řekla hodně – chceš k tomu ještě něco dodat?

„Ne, je mi tu dobře.“

Příloha č. 5: Rozhovor s participantkou č. 2

Vedoucí sociální pracovnice.

Jak ses dostala do NADĚJE?

„Já jsem nikdy nechtěla pracovat s bezdomovcem. To byla jediná podmínka. Tak prostě ne bezdomovce. Dala jsem si inzerát, hledala jsem práci po škole. Mám bakaláře a Disku. Když mi volali z AS, tak jsem je poslala do prdele. Pak mi volali z Charity, taky jsem je tam poslala. A pak mi volali z Naděje, tak jsem řekla: ‚kurva.‘ Tak jsem řekla, že už tu práci potřebuju, protože jsem byla fakt zoufalá. Tak jsem říkala: ‚vemu to‘, tady do azyláku právě. A během ‚zkušebky‘ si můžu najít jinou práci. A už jsem tady dvanáctý rok a myslím, že jsem našla jakoby svoje poslání, že je to práce, která mě naplňuje, která mě hodně naučila, a leč...přemýšlím nad tím, že bych se mohla někam posunout, tak myslím, že díky tomu jsem našla smysl i defacto svého života. A musím to říct tak, že já jsem si práci nenašla, ale práce si našla mě.“

Díky...Když pracuješ s klientama, tak co ti v té práci přijde nejpodstatnější?

„Myslím, že je hrozně důležité, aby klient získal důvěru k tomu zaměstnanci. A myslím si, že je úplně jedno, jestli je to pracovník v sociálních službách, sociální pracovník nebo já jako vedoucí, ale musí mít ten klient v někom tady ziskat tu důvěru. A to je myslím ta hybná síla, kde se ta klientka může někomu otevřít a tu situaci začít nějak řešit. Protože ona přijde sem, a to už je motivace, že chce bydlet, ale aby vydržela, tak potřebuje tu podporu v někom, komu prostě může věřit.“

Bezpečnej prostor s kýmkoliv tady...

„Přesně tak.“

Co všechno děláš ty na azylovém domě?

„Ta práce tady je pro mě fakt jako poslání a je to pro mě radost, když to tak jako řeknu, ale jsem z toho hodně vyřízená. To, že mám na starosti jako... nebo... zodpovědnost, to, že mám zodpovědnost za celý chod toho baráku, za to, jak to tady funguje, aby to tady bylo bezpečné, aby i tady byla nějaká pohoda, tak... prostě náplní mojí práce je dělat tu práci tak, aby to tady fungovalo, aby se cítili všichni dobře, a prostě k tomu patří veškeré ty papíry, které mě moc nebaví. Pak dělám taky přímou práci s klientama a se zaměstnancema, to mi přijde jako úplně nejdůležitější. Naopak, na ty papíry bych potřebovala tu sekretářku, to říkám na rovinu.“

Jak tě vnímají klientky, když s nima něco řešíš?

„Já myslím, že mě respektují jako autoritu. Většinou teda, pak jsou tady případy, který nerespektujou vůbec žádnou autoritu, ale jestli to dělám dobře, to musí posoudit okolí. Ale já, když tu situaci řeším, tak to řeším prostě tak, jak by se to mělo vyřešit, jak se to má řešit a nechci být jednostranná. Ale samozřejmě se někdy stane, že moje zkušenosti s chováním a jednáním těch klientek, že někdy předjímám asi dopředu, jak to mohlo vzniknout, a ovlivní mě to, že už třeba ty klientky znám delší dobu a vím, jak se v minulosti zachovaly.“

Vzpomeň na nějakou situaci, která pro tebe byla hodně těžká, a co ti v té situaci chybělo?

„Jako vzpomínám na úplně nejstrašnější situaci tady v práci, kdy jsem myslela, že odejdu z práce, protože já cítím a nesu si takovou křivdu, leč jsem odpustila a bavím se s těma lidma úplně normálně, tak bylo to, když mi tady sem byla vnučena zaměstnankyně, jejímž příchodem byla vyřachovaná jiná zaměstnankyně, kterou já jsem si sem zvolila. Byla mi sem prostě násilně vnučena, řešila jsem to s vedením, brečela jsem kvůli tomu, nechtěla jsem ji tady, bylo to pro mě šílené, do toho se vedení dozvědělo, že mám jinou sexuální orientaci, bylo mi doporučeno, ať si v tom udělám jasno. Trvalo to půl roku, než se to nějak zklidnilo, s tím že ona tady zůstala, x dalších let a nepracovala dobře, ale hlavně já jsem ji tady nechtěla, protože mi nezapadala do týmu. A to já beru jako velkou křivdu, že já jako vedoucí jsem neměla možnost a právo si ten tým postavit dle svého.“

Prostě nebylo dovolání...

„Nebylo, dostala jsem to příkazem. Poslali na mě i generálního ředitele, aby mně to vysvětlil. Tenkrát jsem se cítila fakt strašně, chtěla jsem odejít, ale bojovala jsem a jsem ráda, že jsem bojovala, už jsme si to i s těma lidma vyříkala, ale prostě to tak ve mně jakoby zůstalo.“

Bylo to nespravedlivé, že jo...

„Ano, bylo to velmi nespravedlivé. A myslím, že se mě chtěli i zbavit, protože jsem lesba.“

Ale udržela ses tady...

„Oni neměli důvod mě vyřachovat, já jsem svoji práci dělala dobře.“

Kdo ti v té situaci pomohl?

„To byl dozajista tým, to byly (holky na PSS a soc. pracovnice) na mé straně, držely mě.“

A řešilo se to třeba na supervizi?

„Ano, dokonce jsme měli nakázanou supervizi od ředitelky, která chtěla zápis z té supervize. Takhle až překročila..., že chtěla ten zápis od supervizorky.“

Takže tohle byla ta nejhorší situace?

„Ano, přesně tak.“

A kdy to bylo?

„Je to asi osm let zpátky.“

A jaký je teď tým?

„Já mám teď úplně nejlepší tým, myslím ten sociální. Mám dvě sociální pracovnice. Já jsem tedy i spokojená celkově s tím týmem (PSS), ale prostě já se cítím perfektně v té práci, protože to mám výborný sociální tým. A to, když jsem měla před půl rokem obrovský osobní problémy, tak vím, že ten tým za mnou prostě stojí, ať se děje, co se děje. I když jsem to třeba posrala v těch určitých obdobích, tak vím, že za mnou stojí, dalo mi to zase sílu začít makat a fungovat. A já si vážím týmu, jaký mám, a vážím si jich nejen jako zaměstnanců, ale hlavně jako lidí, kteří tu svoji práci dělají, ale kurva dělají dobře.“

Jak to máš ty se supervizí?

„No, v minulosti jsem neměla možnost. Takže mi supervize hodně chyběla. Teď taky nechodím vlastně, já se sociálníma pracovnicema řeším všechny ty věci, co se tady dějí, ale pak jsou ty moje věci, který dělám jenom já, jako třeba předpisy plateb a tím je nezatěžuju, protože je to prostě už moje práce a taky se občas bavíme, řeším nějakou klientku nebo situaci, kdy konečně slovo je vlastně na mně a já si pak musím obhájit, proč jsem se tak rozhodla, a jako potřebuju občas náhled někoho zvenku a poradit se s ním. Teď mě třeba strašně nasral Honza na poradě vedoucích, kdy jsem řekla, že bych chtěla mít alespoň dvakrát do roka. A on mi řekl, že jsme manažeři – vedoucí – a že předpokládá, že děláme správná rozhodnutí, a pokud ne, tak že si nemyslí, že nejsme na svém místě, a pokud si někdo myslí, že supervizi potřebuje, ať si jí zaplatí ze svého. A Aleš řekl: ‚my máme pořád jen samé úkoly, já sem chodím do práce i o víkend, a pak si mám ještě platit nějakou supervizi?‘ A úplně mi mluvil z duše.“

To naprosto chápu, že jsi z toho vytočená, ty máš to konečné rozhodnutí, nejvyšší zodpovědnost je na tobě a kam se máš obrátit?

„No, on Honza řekl, že se v těch situacích můžeme obracet na něho, ale to já zase vnímám tak, že už bych potom nebyla na svém místě. Ale občas bych je potřebovala řešit s někým zvenku. A že mám jako kurva plat manažera?!“

Tady mluvíš teda o tom, co ti vadí, co by mohlo fungovat pro tebe líp.**Vzpomeň teď na nějakou situaci, která byla dobrá a vyřešila se tady ke spokojenosti.**

„Já si vždycky myslím... jsem člověk, který na to špatné zapomíná. Takže já jsem tady spokojená, a osobně si myslím, že se vždycky vše vyřeší tak, jak má být, ať už dobře nebo špatně, a že ta situace pak pomine, ale třeba ta klientka s tím, jak se vymítal ďábel z jedné klientky, to jsem se tenkrát také cítila hrozně sama, protože od toho dávali ostatní ruce pryč, tak prostě, když se po čase práce s ní ukázalo, že to mělo smysl to s ní řešit. Ona mi psala po nějaký delší době dopis, kde psala, že jí vrátili syna do péče a bydlí normálně.“

Takže se pak v čase ukázalo, že i ta těžká situace měla pro její budoucnost smysl?

„Ano, přesně tak.“

Kačko, co tady celkově prostě nefunguje?

„Je pravda, že kdyby ses mě zeptala na tuhle otázku třeba před půl rokem, tak řeknu, že třeba navýšení platů. Ale vzhledem k tomu, že já jsem si dořešila poplacení úvěru a tak, tak mě úplně netrápí ta finanční stránka, myslím, že na neziskovku jsou ty platy přiměřené. Vždycky to hrozně záleží na tom, co člověk řeší i v tom osobním životě. Co bych já potřebovala ovlivnit, tak bych potřebovala prostě nějaký asi kurz...já jsem vlastně nikdy na pozici vedoucí nikdy na žádném kurzu nebyla, já vlastně vůbec nevím, jak se má vést, manažovat. A já mám prostě problém, že si neumím prostě zorganizovat práci. Proto se mi tady kupí tyhle věci, papíry. Je teda pokrok, že je nemám už na jedné hromadě, ale mám to v pořadačích a strkám si to do nich, ale v těch šanonech to prostě není. Prostě se potřebuju naučit zorganizovat tu práci. Jak mám ty úkoly, tak bych potřebovala udělat nějaké relaxace, abych měla pak tu sílu udělat tu práci. To říkám, to se bavím, co je pro mě ale.“

To vůbec nevdá...

„A pro všechny, ehm...víc nějak jakoby...Mrzí mě, že jsme teďka všichni tak hodně zabředlí v té práci. I často sociální. Protože my nemáme moc prostor teď už nějaký čas jako tým někam jít. Ne třeba do hospody, nebo na výstavu nebo někam za kulturou. Tohle bych potřebovala, abysme měli.“

I společnej čas mimo práci?

„Ano, přesně tak. Znáť se i mimo práci. A co se týká tady těch prostor, tak bych potřebovala jako svoji

kancelář. “

Ale vždyť ji máš!

„To není už ono. Já se dělím o kancelář se sociální pracovníci na částečný úvazek a hrozně ráda se s ní o ni dělím. No, ale ona ji potřebuje. Kdybychom se tam měly furt žd'uchat, to by bylo blbý, je tam jeden počítač, jeden stůl, já bych potřebovala aspoň svůj kout, když už to dole na recepci moc hučí a ta sociální má pohovory, tak bych potřebovala zalézt k sobě. Víím, že můžu jít třeba do kanceláře psychologičky, když tady není. Ale už to není ten můj jako prostor. To bych prostě potřebovala. Jednu menší místnost. Něco, kde bych mohla mít ty svoje krámy. Já si teda myslím, že teď tomu hodně pomůže, že bude úplně nový nábytek na recepci. Protože tam jsem si vyčlenila pro sebe svoji skříň, můžu si tam ta věci dát. A už budu mít tam to místo. Taky plánuju udělat z jednolůžkového pokoje právě kancelář navíc. Jednolůžák se zruší, na jeden třílůžák se dá to lůžko a bude čtyřlůžák. Tak do budoucna budu mít já svoji kancelář, pak bude mít kancelář jedna sociální a druhá sociální. Tím se to vyřeší a Honza mi říkal, že to určitě schválí, že je to dobrý nápad.“

Máš k tématu fungování tohoto azylu ještě nějaký připomínky?

„Jo, jako ten dům je strašně starej, ale s tím my nic neuděláme. Já jsem šťastná, že jsem si tu vydobyla to místo druhé sociální pracovnice, na jednu bylo 40 klientek, fakt moc. Vůbec je ten tým teď strašně dobrej. A jinak asi nic.“

Děkuju tedy!

„Já taky, jsem se vykecala.“

Příloha č. 6: Rozhovor s participantkou č. 3

Vedoucí sociální pracovnice.

Co tě přivedlo do NADĚJE?

„No, já jsem dělala bakaláře sociální a charitativní práce, pak magisterský humanitární práce a věděla jsem, že to chci dělat, že to nestuduju jenom proto, abych měla titul. Takže hned potom jsem šla do ČK – domov pro seniory, kde jsem dělala sociální pracovníci, rok na to jsem dostala nabídku do charity pro pomoc uprchlíkům. Pak jsem odešla do Prahy, kde jsem si podala inzerát sem a oni mě vzali. Vzali mě hned. V tu dobu jsem ještě bydlela v Hradci a já se musela z týdne na týden odstěhovat do Prahy a nastoupila jsem sem do Radotína.“

Jak dlouho tady teda děláš?

„Rok a půl.“

Co na azylovém domě fakticky děláš?

„Vlastně vedu – to je velká část tý práce, nějak reaguju na ty svoje kolegy. Protože na tom provozu není vlastně vůbec nic složitýho pro mě, to oni jsou v každodenním kontaktu, prostě jsou tady mnohem dýl než já, sedm, patnáct let. Takže jako, co já bych jim vlastně říkala, přijde mi to zbytečný. Ale jakoby to všeobecný zastřešování, co je potřeba kde nakoupit, zajišťování toho, aby byla drogerie, potom rozdělujou peníze, který se musí do konce roku utratit, pak je víceméně na mě po dohodě s kolegou sociálním pracovníkem, kam se ty peníze investujou. Na tom trávím hodně času. Hm...“

Promiň, že tě přerušuju, máte teď tedy nějaký plán, do čeho dáte ty prachy?

Máme několik, teď v pátek nám přišly peníze, takže teď zrovna jsem říkala, že bych chtěla udělat z šestilůžkového pokoje pětilůžkového a to jednolůžko přesunout na ménělůžkovou pokoj a zároveň záměr pana ředitele je vyměnit nábytek na všech pokojích klientů. Nábytek vyměnit za kovovej kvůli štěnicím. Není to nic pěknýho, ale bude to vhodnější. Tak musím zjistit, jestli se do toho vejde, protože do pokojů potřebujeme nábytek na míru, takže do toho bysme asi investovali. A pokud ne, tak tady je furt něco, co bys mohla zlepšovat, kupovat. Protože klienti často něco zničej, takže furt kupuješ něco dokola. A ten dům je dost starej.

Potom čím hodně trávím čas, tak to jsou třeba stížnosti klientů. Třeba ještě před tři čtvrtě rokem jsem neměla žádnou a teď se sypou. Myslím, že je to tím, že říkám při poradě s klientama, že mají právo si stěžovat a že klidně, ať to dělaj, což oni dělaj, ale naštěstí pro náš azylák dobrý, že si nestěžujou na službu, ale stěžujou si na sebe navzájem. On mi tady otevírá okno a já to nesnáším, on mi nadává, on mi sebral jídlo. A tak. Tady na chodbě máme formuláře a poučení – kam, kde, jak si stěžovat. Takže to teďka vlastně řeším furt. Máme tady třeba jednoho pána, a to je věčně stěžovatel.

Pak mívám setkání s klientama, to se snažím tak jednou za měsíc mít. Teďka naposled jsme rozebírali, jak to probíhá na Vánoce a na Silvestra, pro ty, co tady nebyly, tak aby věděli. A informuju je o tom, jaký jsou jejich práva, hodně o tom, jaký jsou jejich povinnosti, protože on jim člověk často řekne, co se nesmí, co se smí, ale pak říkají: to mi nikdo neřek. Ale první, co je, když Beránek (sociální pracovník) jedná s klientem, tak mu právě jasně zdůrazní práva a jasně povinnosti. (úsměv) Plus je třeba informuju o ... teďka byla výstava Bez cenzury, kde měli tabuli a na tu psali, co chtěli.“

A psali?

„Jo, psali. Velkou část tý tabule dělal jeden klient, kterej, když se mě přišel zeptat, jak se mi to líbilo, tak já jsem to popravdě vůbec nepochopila...“

Abstraktní umění...

„No, von je hodně zvláštní, myslím si, že je i závislej, takže bůh ví, v jakým stavu to vlastně psal, takže těžko říct. No, takže tohle jim tam řeknu, nebo o běhání, kdo by o to měl zájem. U nás chtěl jeden, ale víš, jak to chodí... Kolikrát jsem měla nachystanou nějakou akci, měla jsem třeba deset dobrovolníků a pak přišel jeden.“

A když jsme u té účasti, tak na ty poradě s klientama, choděj ti tam?

„No, není to většinou povinný, i když já to teďka chci dělat povinný, ale ne ve smyslu docházky, ale v tom smyslu, aby si přečetli zápis, který tady visí veřejně na tabuli. Jinak nevidím smysl v tom to dělat povinný. Jednou jsem to měla povinný, protože se tady za bílýho dne koukali na porno. Prostě jako – co je za problém? Tak to jsem se dožrala. Ale jinak jako povinný to není.“

Pak nějaký akce, kterých tady přede mnou moc nebylo a já bych chtěla, aby to tady alespoň trochu žilo. Přede mnou tady už bývala zahradní slavnost, takže to vypadalo tak, že tady byla hudba s panem Jarošem (psycholog NADĚJE) a jeho kamarády, další zaměstnanci byli v té kapele. To je jednou za rok pro klienty i

pro zaměstnance ze všech středisek. Takže se opejká, gulášek, venkovní hry. Čeho jsme se zúčastnili nově, tak jsme se zúčastnili akce Uklid'me Česko. To je právě akce, kde jsem zjišťovala zájem klientů, kdy říkali nadšeně: ‚jojo, já půjdu, to je super‘, přihlásilo se jich hodně, ale přišel jeden. Naštěstí to je veřejná akce, takže jsme neuklízeli sami (úsměv).

No, potom s panem Hronem (farář NADĚJE) komunikuju, abychom vybrali nějaký film, aby tady byla pohoda, no...“

A na to choděj?

„Ta účast není nějak extra, ale nejvíc lidí, co já vím, nejsem tady vždycky u toho vlastního promítání, tak jich bylo asi devět. V průměru tak 3,4. Já nemám tu ambici, aby tady byla velká účast jako úplně na všem, myslím si, že dobrý, když by to mělo pozitivní vliv na jednoho člověka. Nedělám si žádný iluze.

Pak s Beránkem probíráme, to co by bylo vhodné dál, to chci, aby bylo na něm, ať si to prostě organizuje.“

Jak myslíš dál?

„No, ty akce, že on třeba hraje šachy, takže tady teď připravuje turnaj šachovej. Tak.

Ted'ka nám Ondra Vondruška (sociální pracovník, nízkoprahové centrum pro mladé lidi bez přístřeší) poslal fotbálek, takže bych chtěla, aby jim uspořádal fotbálek a pak by jim řekl: ‚hele, můžete si tady ten turnaj organizovat úplně sami‘. No, myslím, že to těm lidem musí podat. Já jsem dělala v důchodáku a ty lidi tam byli starý, osmdesát plus, a všichni říkali – to oni už nebudou, nepotřebují, to nejde. Ale já jsem se je snažila povzbudit k nějaký aktivitě. Nejřív říkali: ‚ale já nechci, a tohle nechci, nepůjde mi to‘, ale když jsem to vydržela a pak si to zkusili, tak se sami dál ptali: ‚a kdy budou kuželky?‘ A já na to pak neměla čas, tak si to začali organizovat sami. Ale ten zájem tam byl. To bych chtěla v těch lidech probudit, aby smysluplně trávili ten svůj volnej čas. Je to jako těžký, ale říkám, i kdyby se toho chytil jeden člověk...“

Tak je to hrozně dobře.

„Jo, jakákoliv činnost, i kdyby třeba jen teď půjde hrát šachy nebo teď půjde běhat ho inspirovala k něčemu jinýmu, tak by to bylo skvělý. Oni ten svůj volnej čas neuměj trávit, ať to jsou ženský nebo chlapi, a furt maj představu o tom, že to stojí peníze. Jo, spousta věcí stojí peníze. Ale co tě stojí šachy?“

Proto běhám, že jo.

(smějeme se)

„Co ještě dělám?“

Jak se scházíš s kolegy?

„Jo, porady týmu dělám jednou za tři týdny, jednou za měsíc. Takže to je v náplni mé práce, abych to nějak vedla, takže se snažím dělat ty přípravy, protože nesnáším ty porady, kdy se to rozplízne a tak...“

Jasně, a k ničemu to stejně nevede.

„Ano. No. Porady. Často tam řešíme samozřejmě provozní věci, ale taky ty vztahový (důraz). Na začátku jsem měla pocit, že je toho hrozně moc, co si říct, protože jsem byla nová a oni měli nějakou zajatou představu, já jsem to tady neznala. Takže jsem potřebovala od nich informace, jak to tady funguje, co mně se líbí, co bych tady chtěla, nechtěla, taky jsem dostala nějaký úkoly od ředitele. Takže jsem musela dát dohromady ty představy.“

Takže udělat takovej konsensus.

„Nono, takže na začátku to byly dlouhý porady a spíš jsme řešili, jaký kdo má očekávání, co máme udělat proto, abychom vyhověli zákonu o sociálních službách, takže toho bylo dost, teď už je toho málo, ale myslím, že si máme pořádko říct. Probíráme tedy hlavně klientský záležitosti, klienta, který třeba něco proved...“

Ještě mě k tomu napadá, jak ty se účastníš supervize?

„Já se neúčastním týmový supervize, ale kdyby mě o to ostatní požádali, tak tam samozřejmě půjdu. Můžu si dát individuální supervizi, zatím jsem neměla potřebu ji využít. Anebo teďkon, když jsem s Láďou řešili jakoby názor NADĚJE, kterej jsme měli oba protichůdněj, tak jsem mu říkala: ‚hele, můžem si prostě dát supervizi.‘ Nechtěl, ale ta možnost tady je. Nebo kolegové dva tady měli mezi sebou problém, tak ty by to taky mohli využít, ale jako stačilo jim, když jsme si to vyříkali ve třech.“

To jsi určitě dobrej mediátor...

„No, tak to nevím (směje se a červená se). To bych mohla povýšit, kdybych měla kam“

Třeba ředitele bys chtěla dělat?

„To rozhodně ne, chybí mu sociální práce, to ho chápu, mně taky chybí.“

Dostaneš se k tý sociální práci po svých povinnostech vedoucí?

„No, nevím. Zase když já úplně nechci dělat tu sociální práci, aniž by to bylo někde stanovený, jako nějak nesystematicky a kafrat se mu do toho (Beránkovi), to není totiž příjemný, že jo. A taky chci, aby prostě každěj dělal, co je v jeho kompetenci. Protože oni se pak toho chytanou a choděj za tebou a to narušuje vztahy a moji práci.“

„Ta moje? U mě mi asi nechybí nic, abych ti tak řekla....(zamyslí se)....možná někdy jako – usměje se – víc práce. Protože po tom roce tady vím, co a jak, dělám to automaticky. A myslím, že se nebojím tu práci delegovat, myslím, že je dobře tu práci delegovat, protože já si můžu najít něco dalšího, něco nového podniknout. Je myslím důležité, aby ten vedoucí měl nadhled, což pro mě není třeba úplně přirozený, takže se snažím pomáhat týmu vlastně tím, že se nechci běžně zabývat a blbinama a do nich zabředávat. Často je to s kolegama těžký, protože mají pocit, že tohle přeci nemůžou rozhodnout, to musí vedoucí, no, ale já nechci rozhodovat o tom, kolik dostane klient z potravinovky cukru. Mě je to jedno, jsi tu dlouho, nějak to rozděl. Myslím, že jsem toho zkrátka dost odlišovala a teďka jakoby asi hledám, co bych všechno chtěla. Našla jsem si teďka, a řešili jsme to i s Láďou, oboum se nám nelíbí forma, jakou je zpracováván individuální plán.“

Jak je nastavená.

„Ano. Ten papír je hnusnej, nepřehlednej, já když jsem ho poprvý viděla, tak jsem dvě hodiny na něj jen tak čuměla a nechápala jsem, co to je. Natož ten klient, jak tomu má rozumět, přitom je to o něm?! Potřebovala bych v tom asi větší podporu, já jsem to probírala s naším metodikem a ředitelem.“

To na tom docela makáš.

„Ano, s tím opravdu je třeba něco udělat. Láďa je ochotnej si koupit nějaký cédčko na individuální plánování, pak jsem zjistila, že já ho vlastně mám, tak mu ho dám. Jako tohle bude práce na hodně dlouho, protože jsem to dělala už v minulý práci, že se mi to tam taky nelíbilo. Navíc, tady není klíčový pracovníctví, a to já bych chtěla, aby tady bylo. Tak bychom to chtěli tady překopat. A to je asi tak na tři čtvrtě roku práce, než ty kolegové do toho zaběhnou, než se proškolej. Než to pochopěj.“

Jak si představuješ, že to bude fungovat?

„V mý bývalý práci byli ti PPS nesrovnatelně jinde, než jsou tady ti naši. Jsou to fakt schopný, inteligentní lidi, do jednoho. Což v mé bývalé práci fakt nebylo. Neměli tolik dáno. A i přesto to dávali dobře (klíčový pracovníctví). Takže tady o to nemám strach. Nemají tady málo práce, to určitě nemaj, ale já jim to chci vysvětlit, každý by měl určitý počet klientů, ale jen tolik, aby to zvládli. Rozhodně jim nechci házet klacky pod nohy, spíš mi jde o to, aby ta služba fungovala na profesionálnější úrovni a aby kolegové zažili, že mají za něco zodpovědnost a nějakou kompetenci navíc, která je důležitá.“

A když jsi sem přišla, jak jsi říkala, dostala jsi od ředitele nějaký úkoly, tak jsi udělala hodně těch provozních změn, aby to tu bylo lepší?

„Já jsem si myslela, že ne, že těch změn nebylo moc, protože mě změny nevaděj, nebráním se jim, ale pak když jsem se o tom bavila s kolegama, tak oni měli pocit, že jsem to tady převrátila úplně naruby. (směje se). Já jsem říkala: ‚mě se to tady líbilo už od začátku, jinak bych tady nebyla‘, měla jsem možnost dát výpověď ve zkušebce. Já jsem říkala: ‚tady funguje všechno báječně po tý provozní stránce, ale ta metodická, ta jako ne.‘ Moje předchůdkyně nebyla sociální pracovníce, takže já jsem tu metodickou představu z praxe a hlavně ze školy jako měla. Tu provozní stránku jsem odsunula stranou, tam hodně si to dělá Láďa a kolegové, ale spíš tu metodiku, na to jsem takovej detailista. Jediný co z těch provozních věcí, tak třeba klíče byly v takový bedýnce naházený, já jsem říkala: ‚co to je za bordel, se v tom přehrabovat a pořád dokola hledat klíče.‘ A kolegyně říkala: ‚ne, to je v pohodě.‘ A já říkám: ‚jak v pohodě, vždyť v tom není přehled.‘ Chumel klíčů. Tak to bylo asi tak jediný, co jsem tady změnila. Ale ono šlo tenkrát o to, že jsme tenkrát dostali zase peníze, který se měli utratit za různé věci. To je třeba pět různých částek a ty musím utratit na různé kategorie věcí. A to pro mě bylo docela složitý, to jsem neznala. Co mám kombinovat jsem nevěděla moc. Tam třeba bylo to, že tenhle nábytek dřevěnej tady byl na chodbě a teďka se to odstěhovalo sem, to zase kvůli požární ochraně, protože ty chodby musej být čisté. Musí to mít nějakých 120 cm, aby to vyhovělo. Takže to byl ten hlavní úkol, kdy Honza řek: ‚dát doporádku a aby to nestálo moc peněz.‘ To kolegové nechtěli moc slyšet. Pak to přeci musí pochopit každé, že nám to tady nestojí za to, aby tady někdo uhořel.“

To myslím, že tahle věta stačí proto, aby se to pochopilo.

„No, já jsem jí opakovala několikrát...a ne. Jako my nejsme Záběhlíce, ale samozřejmě jsou tu občas lidi taky o berlich nebo na vozejku, jako.... já nechci, aby tady někdo uhořel, jako vůbec.“

Za kým jdeš, když řešíš v práci nějakou těžkou situaci, nebo vnitřní dilema?

„No, tak samozřejmě to řeším jako v osobním životě, že kamarádky mám i ze sociální práce, tak s nima touhle neoficiální cestou, kdy to s nima prostě probíráš.“

Taková intervize...

„Jo, nebo pak se sejdem v hospodě, že jo, po poradě se to řeší tam, ta práce. A v práci se s těma lidma se snažím o tom bavit, když máme nějakou krizovou záležitost nebo krizový období, taky tady bylo. Tak s nimi především se o tom snažím bavit, a i když máme třeba opačný a jiný názory, tak musím říct, že to vždycky

probíhá na slušný úrovni. A nebo potom volám různým vedoucím. Vím, že třeba na Kátu se můžu obrátit úplně v klidu. Nikdy se mi nestalo, že by řekla ne. Nebo i řediteli není vůbec problém mu zavolat s jakoukoliv věcí. To je úžasný. Je absolutně vstřícný.

A to samý ze Stodůlek lidi, možná až na jednu výjimku jsou všichni absolutně skvělý. S nima se to taky často řeší. Třeba co se účtárny se týče, tak oni vědí nejlíp, jak to má být, nic bez nich neudělám bez jejich vědomí nebo konzultace. Nebo metodik, s ním konzultuju, co bych ráda změnila, on je ten inženýr, který tomu nejmí rozumí.

Takže vlastně víš, s jakým okruhem problému za kým máš jít.

„Ano, tak.“

Napadá mě, k vám chodí opravovat věci údržbář, že jo...

„Ano, no, mohl bych chodit víc. Ale to není v jeho moci. On má všechny střediska na starosti. Já bych byla radši, kdyby tady na Naději byly dva údržbáři. My máme teď v tomhle docela výhodu, protože máme v týmu dva chlapi a oba jsou zručný a jsou ochotní udělat něco, co by nemuseli. A udělaj to sami od sebe třeba i.“

Že to viděj, nejsou pro to slepý.

„Ano. To je úplně super. Nedělaj samořejmě úplně všechno, nevrťaj do zdi, to zase dělá pan Škoch, kterej na to má nějaký detektory, nebo co, kde jsou dráty. Ale je to velká pomoc.“

Ještě bych se tě zeptala na takovou zastřešující otázku: vidíš tady něco, samozřejmě mimo to, co jsi mi už říkala, co ti tady fakt chybí?

„Něco, co by mi tady fakt chybělo nebo štvalo, to tady nic takovýho není, co by se nedalo změnit, to bych tady nebyla, že jo. Já si nemyslím. I po té finanční stránce jsem spokojená. I hodně věcí se tady opravdu opravilo, zainvestovalo se do těch prostor, takže jsem spokojená. Musím říct, že naše ekonomka je úplně skvělá. Pan ředitel, co jsem říkala, tak taky, nemá konkurenci. To vidím i na těch kolegách, že byli všichni hrozně zvyklí šetřit. Paní Blažková, moje předchůdkyně, ona tady taky ještě pracuje jako PSS na půl úvazku, takže jako vím od nich, že byl problém cokoliv malého koupit. A pořád se ptají: ‚můžem tohle, a můžeme to koupit?‘ Pořád je musím učit, že některý věci se prostě musej koupit, že to prostě koupěj a nazdar a nemusej se mě ptát. Takže, to si myslím, že je zásluha té ekonomky a ředitele. Jako nerozumím tomu do hloubky, třeba se změnily i podmínky ve financování.“

Prostě to šlape.

„Ano.“

Já ti moc děkuju.

Příloha č. 7: Rozhovor s participantkou č. 4

Vedoucí sociální pracovnice.

Jak ses dostala do NADĚJE?

„Když já to nevím... Já si myslím, že jsem tu asi devátej rok v Naději. Rok jsem dělala sociální práci, pak mi došla smlouva a nebyly peníze, takže mi smlouvu neprodloužili, takže jsem musela odejít do jiný práce a asi po dvou měsících jsem se tam vrátila na čtvrt úvazek. Chodila jsem tam každý úterý. Měla jsem jinou práci. A pak jsem se dostala do situace, kdy jsem měla tři práce. A to jsem dělala pět let. A... pak jsem se vykašlala na ty ostatní práce a vrátila jsem se tam na plnej úvazek.“

A to bylo celé na azyláku v Záběhlicích?

„Jo, v těch Záběhlicích. Já jsem dělala bakaláře, a když jsem končila, tak jsem musela na praxi, tak jsem šla do Záběhlic na praxi a už jsem tam zůstala. Ta sociální pracovnice tam dávala výpověď a říkala, napiš si životopis a dáme to k té výpovědi a ono to dopadlo.“

Na vedoucí jsi tedy jak dlouho?

„Tři roky, tři.“

Tak taková je tvá cesta...

„Víš, někdy mám pocit, že už není cesty zpět, víš. Jako že člověk nic neumí jinýho. Když děláš tu vedoucí, tak tu sociální práci děláš jenom, když chceš. Kláre já jsem se to doho nechtěla montovat, protože měla úplně jinej styl, jo. Já bych to nikdy nedokázala, ona řešila svý klienty a já jsem si mohla řešit objednávání toaletáku, že jo.“

Jaký to je tedy teď, když Jana odešla?

„Teď, jak tam mám tu Moniku, tak to je hodně o té sociální práci, protože jí musíš všechno naučit, tak já vlastně dělám to, co mi je hodně vlastní, že jo, tu sociální práci. Já se pořád cítím tam být hlavně kvůli té sociální práci a ne kvůli tomu, abych objednávala drogerii a dělala úřednickou krysu, která dělá předpisy plateb, jo. Ty si to můžeš udělat, jak chceš, ty si tam můžeš vymejšlet akce, jaký chceš, pokud je to v souladu s tím, co se tam může dělat. Jasně, že na zahradní slavnosti nebudeme točit Plzeň. Ta obět' za to je veliká, někdy si ji ani neuvědomíš, hodně zvláštní je taková ta jako nekvalifikovanost, nebo vlastně – že ty nepotřebuješ na tohle, co já dělám, tu kvalifikaci. Já devět let studovala sociální práci a teď, když si to uvědomíš, tak objednáváš toaletáky a řešíš konflikty typu: někdo mi ukrad lžici, tak ti to přijde..., tak mi to přijde neadekvátní. Ono je to o tom, že já jsem trošku vyhořelá, vyčpělá.“

To když odcházela Jana, to pro tebe muselo být těžký v tomhle období...

„Jo, jasně, hodně mě to sebralo, strašně. A pak jsem si říkala, že když budu někoho zaučovat, tak to bude jako jiný. Protože když tam byla ta Jana, tak já jsem tu sociální práci de facto vůbec nedělala. Jenom jsem řešila, když máš někoho vyhodit, nebo dát někomu napomenutí. Prostě nic hezkýho, okolo těch klientů. Já jsem jich taky spoustu ani neznala. Teď je mi ta práce příjemnější. Je to o té kvalifikaci, že se v tuhle chvíli, kdy zaučuju Moniku, cejtím bejt víc na svém místě. A takový to, že už v té Naději nemáš kam vyrůst, to je taky, no...“

Jako že nemáš kam jít výš, jo?

„Ano, ne, že bych chtěla dělat ředitele, to nechtěla, ale už prostě... není kam! Ono je to i trochu lenost, já si myslím. Když se koukneš po azylech, tak všechny vedoucí, holky to jsou jen, vid'...“

Jo, jsou.

„No, tak všechny vedoucí byly dřív socky, dělaly sociální práci, ale ty se necháš jakoby tak ukolébat, jo: „Já tady vedu azyl, no... Já to tak mám, jo.“ Ono to teď byl hroznej nářez u nás, on tam umřel ten Novák, jo, takže je to takový jiný, zajišťuješ ty věci okolo, to se neděje běžně, že jo. To jsem si po dlouhý době nějak... nějak mě to jako vzalo. Člověk už to dělá dlouho, jo, každej tejden pomalu jim voláš záchranku, jo. Tak už to bylo tak, že se zavolala a už se tam ani nejdeš podívat. A teď on se dusil pomerančem a my ho tam šli zachraňovat, ale bylo to opravdu mrazivý, ono s tím nešlo nic udělat, protože on měl vdechlou půlku pomeranče tady někde (ukazuje na hrud'). Tak to zkusíš a ono nic. Ale když vidí, že ti ten člověk odchází před očima, že je červeněj, pak šedej, pak se pochčije, že jo... (mlčíme), tak je to nářez. Tak to bylo po strašně dlouhý době, kdy já jsem šla z té kanceláře a byla jsem úplně hotová, jo. Ale bylo to emočně hlavně náročný, nedala jsem to emočně.“

Jak se to řešilo prakticky?

„Tak zavoláš záchranku, přijede doktor, vyloučí cizí zavinění, napíše úmrtnák, a když chce, tak se zavolaj policajti, aby se vyloučilo cizí zavinění. Takže přijela hlídka, aby se teda vyloučilo to cizí zavinění. Takže pak přijela hlídka, kriminalisti, hrozně si to tam fotili, čtyři hodiny tam kolem chodili. On byl na třílůžáku,

on bydlel s dvěma takovýma asociálníma. Já když jsem tam byla v té situaci, tak jsem je požádala, aby šli ven z pokoje, protože tam je třeba být v tichosti, otevřít okno. Oni to vůbec nechtěli pobrat, jo: „Mně je to jedno, já se otočím hubou ke zdi,“ jo. A ty tam čumiš úplně. Tak jsem byla ostrá a řekla jim, aby vyjeli. Pak ho dali do černého pytle, ne.... A on ti tam ležel na tý zemi a měl vedle sebe ten pomeranč, jo a ty kriminalisti si to fotěj... fatální chyba, prostě. On měl problémy s decháním a... cokoliv jed nebo pil, tak on se zakuckal. A byl takovej nenažranej, tak lounnul půl pomeranče a ten se mu stal osudným. To jsme ho zachraňovali už dvakrát před tím. Říkali jsme mu, že musí menší kousky a pomalu, no jo... Víš jaký byly jeho poslední slova? Dej mi pomeranč. Fakt. On si tam chodil k nám pro léky, šel z oběda, tak si šel pro léky, mával, smál se a za půl hodiny byl tuhej. Fakt...“

Kdo tam s tebou v tu chvíli byl?

„Byla tam Linda (PSS) a byla tam Monika (nová sociální pracovnice), Ruda. No, Linda mu pumpovala srdce, prasklo mu pár žebere..., bylo to hrozný, bylo to hrozný. Hele, Monika stála před barákem, vyhlížela sanitku, já jsem je měla na uchu a Ruda resuscitoval s Lindou, ale jak máš resuscitovat, když máš tady takhle pomeranč. Ale ten doktor říkal, že už byl mrtvej, když přijeli. Takže pak ho stejně ještě čtyřicet pět minut oživovali. Oni to tak asi musej, jo. Jeden doktor říkal, že i kdyby se stal zázrak a pak se po těch pětáctyřiceti minutách probudil, tak že by měl tak poškozenej mozek, jo, že by...“

Že by byl už nepoužitelný...

„Jo, prostě.....(ticho) Pak mi před 14 dnima volali z nemocnice, že tam leží naše bývalá klientka a že mě udala jako osobu blízkou, jo. A že mi chtěj sdělit informace o jejím zdravotním stavu a že je v poslední fázi svého života, jo, jestli ji chci vidět, že mám přijít.... (ticho, je zahloubaná) Já jsem tu ženskou dva roky neviděla. Co dva roky, možná dyl ještě. Ona u nás bydlela, když já jsem dělala u nás tu sociální pracovnici. Tak já jsem tam teda šla, jo, ona mi říkala, že potřebuje mluvit rychle, že je teda na smrtelný posteli, nevypadala dobře. Druhej den umřela. Mi volali, že je mrtvá, ať si tam jdu pro věci.“

Ty jsi tam šla?

„Šla jsem tam, no. Ještě chtěli, abych jí zařídila pohřeb, ale to jsem řekla, že fakt ne, vysvětlila jsem, odkud jsem a proč nemohu. Vzala jsem ty věci a přijela jsem domů a volala mi sestra, že umřel děda...“ (delší ticho)

Ty jo, to mě moc mrzí, vše tak naráz...

„No, takže tak. Takže prosím tě, oklepe se a usměje, jaký máš dotazy?“

Jestli se necítíš dneska tady rozebírat azylák, tak to můžem ukončit, jo....Chápu, že ti není dobře, asi bych v tvý kůži neměla náladu na nějaký rozhovor.

„Ne, ne, ptej se, já jsem ráda. Fakt, ptej se.“ (zdá se být klidná)

Když děláš s klientem, tak co je pro tebe nejpodstatnější při té práci?

„Pro mě je důležitý, dělat to spravedlivě, jo. Potřebuju si říct, aby to bylo spravedlivý, jako...abych nikomu nestranila, pokud řeším nějaký konflikt. Když oni mezi sebou, tak jsem za tu službu a snažím se teda nestranit. A když jde o mě nebo o moje kolegy, tak neznám bratra. Tak mi jde o to, abych chránila zaměstnance. Jednou mě napadla návštěva za kliečkou. Seřvala mě tak, že se mi rozklepala kolena. Ona strašně a strašně řvala. Tak jsem řekla dost: ‚informace ode mě máte, tamhle jsou dveře.‘ A ona pořád řvala, a že se jí směju do ksichtu. Já se zvedla a odešla. Ona pak teda řvala pořád a odešla. Pak jsem se z toho teda složila. Nezaútočila fyzicky, ale čekala jsem to. Ustála jsem to teda. Já jsem jí říkala: ‚Na mě ječet nebudete,‘ řekla jsem z jakých důvodů, z porušení domácího řádu neprodloužím smlouvu. Víš, ona pak začala vydírat, jo.“

Člověk si to nesmí brát osobně, ty útoky...

„No, jasně, ale v tu chvíli seš tam ty a ona a samozřejmě se rozklepeš, je to nenormální situace, ale osobně jsem si to fakt nebrala.“

Jaký to máte v týmu?

„No, ono se jako tak říká, že je to hezký a hezký to je. Já vím, že Ruda nechce dělat s Božou, Boža nechce dělat s Rudou, protože Boža je prostě hodně svůj. A teď to bylo na supervizi, kdy jsme to řešili, Boža tam teda jakoby nebyl, jo.“ (trochu se směje). „Tak jsme si říkali, že by se mohli střídat, jo. Ruda je z Boži na nervy. Tak, že by se točili směnama proti sobě. Shodli jsme se tam na tom, že by to bylo super, ale... já už si to teda teď nemyslím, že by to bylo super, protože pak budou všichni nasraný, že je to jinak. No, ten Boža, on to tam tak víří.“

Jak víří?

„No, Božetěch je zručnej, sprostěj, takovej drsnej, v něčem je i hloupej, smrdí, je takovej...no nezavře hubu, furt má nějaký kecý, takovej je i jakože pomstychtívej, vymějšlí hodiny, co komu udělá.“ (smějeme se). „Já jsem zjistila, že oni to berou všichni hrozně vážně, že mu to fakt věřej, že to tak je, a že... ne, že by z něj měli

strach, ale to, že fakt může bejt pomstychtivěj, takže oni s ním jako nechtěj sloužit. “

A tu svou práci on dělá jak?

„No tu právě dělá dobře. On udělá spoustu věcí navíc, je zručnej, spoustu věcí opraví, vymění. Právě, když máme jen jednoho údržbáře, tak se mi tam moc hodí a baví ho to. To prostě vím, že tam tenhle problém je. Jinak, hele, mně se s nima dělá dobře, vím, že tam byli dřív jiný lidi, ale teď to složení týmu, já jsem s nima se všema spokojená. “

Jak tam máte postavení pracovníku na den a na noc?

„Máme dva na denní a jednoho na noční. Já jako nesouhlasím s tím, že na tý noční je jedna ženská. Sice všichni říkaj: ‚No, v Záběhlicích důchodci a klid, ‘ jo, ale ono to tak není, že jo. Ono se tam může opravdu něco stát a co ta noční sama tam? Několikrát jsme žádali, aby tam byli na noc dva, ale nikdy to neprošlo. Že jim to přišlo hodně jako neekonomický a nadstandartní, jo. “

A ty dva přes ten den jsou v pohodě?

„Jo. Tak taky byly časy, kdy jsme měli jen jednoho na tý směně. Samozřejmě, že se to i takhle dá zvládnout, jo. Když tam jsou dva, tak je to lepší, jasně, je nějakej problém, tak jeden je u klienta, druhěj zajišťuje provoz, hlavně teda to má obrovskou výhodu, když je jeden na dovolený nebo nemocnej, nemusíš řešit, koho tam mít přes den, jo. Myslím, že je to blbý, že tam v noci je jen jedna. “

Jak je to se stížnostmi u vás?

„Jo, samozřejmě si stěžovat můžou, stěžujou. Jenomže jako oni ty klienti jako to takhle nedělaj jo. To je jen taková teorie, že máš jako tu databázi těch stížností, kde jsou zaznamenaný písemně, jo... A já vždycky říkám: ‚Tak jestli si chcete stěžovat, vyplňte tady tenhle formulář, já vám na to písemně odpovím a budeme to mít napsaný. Bude to jako ten důkaz. ‘ A oni to ty klienti pak nechtěj. Ono je to ještě víc nasere. Takže ústní stížnosti jsou furt, ale neberu to jako stížnosti na slovo vzatý: on mi..., ona mi... A pak třeba, že jsme jim v něčem nepomohli, a to pak nechtěj napsat na ten papír. Ty víš, že si vymýšlí hodně, takže to tak nebereš ani, jo. “ (mlčí) „Jo, asi nějaká stížnost určitě byla jako s důsledkem zvenčí, protože na základě toho k nám přišla inspekce, jo. Přišli na stížnost, to říkali, že s tady mají porušovat práva klientů. “

A dopadlo to?

„No, podle mě jsme prošli dobře, podle Honzy to mohlo bejt lepší, podle Luboše, to je dobrý. “

A prošlo se.

„No, oni nám to přímo neřekli, oni nám nedali žádněj rezultát, jo. Bodově jsou ohodnocený ty standardy, ale nikde nebyl přesnej rezultát prošli/neprošli. Dali doporučení, co zlepšit. Tak jsme to udělali. Přijdou to potom zkontrolovat. A to byla prdel, jo, protože den po tom, co přišli, tak byl den otevřenějch dveří, jo. Takže já jim otevřela, vidím cizí lidi a říkám: ‚Ale den otevřenějch dveří je až zítra, to jste přišli o den dřív. “ (smějeme se, až se za břicho popadáme). „Ne, my jdeme dál, my jdeme na inspekci. Tak říkám: ‚V tom případě pojdte dál. ‘ A teď já mrdník v kanceláři jo, hračky pro psa, všechno. A teď oni: ‚Musíte nám vyčlenit místnost. ‘ Tak jsme je dali do kanceláře Kláry. A všechno byla naše povinnost a chovali se povýšeně. Hele, ale je to jako když ty děláš něco a děláš to dlouho a přijde ti tam člověk, kterému kouká čerstvej diplom z bakaláře z kapsy a jde tě kontrolovat. Tak ty k nim máš takovej ten... Fakt jedný mohlo bejt tak dvacet pět a ty dvě, tak to byly ženský kolem padesátky. Jedna jediná byla z praxe, ale byla ze služeb péče, jo. To znamená, že jí nešlo do hlavy, jak to je s obědama, s uklidama. Nemohla pochopit, jak to, že tam klienti uklízej. Nemohla. “

Jak jsi jí to vysvětlovala?

„Samozřejmě, že klient tady rok bydlí, nemá, kde by bydlel jinde, de facto tu tráví svůj volný čas, když chodí do práce, což u těch našich staroušů moc není, takže tu jsou stále. Jakoby, hodně v uvozovkách, jakoby tu byli doma, jo... Takže udělat si úklid, kterej zabere asi tak deset minut, a to opravdu ne víc, tak beru jako součást toho, že tady bydlí, tak si uklidí. Jako by si uklidil doma, ve svym prostředí, jo. Ale to ne, ona to nechápala, že my nemáme právo je k tomu nějak nutit. Takže jsem jí to ještě jednou vysvětlila, že je to taky proto, aby si na něco navykli, spoustu z nich nemá skutečně vůbec žádněj pocit povinnosti. Tak tohle je to může, nedělám si iluze jo, to vůbec, ale navyknout na nějakěj základní malej řád. Ne, nepochopila. Takže jsme splnili zadání inspekce, a sehnali jsme uklízečky. Nakonec se ukázalo, že nejhorší problém je v uklízečkách. “ (směje se). „Jsou to nejnáročnější zaměstnanci. Jedna chodí pondělí, středu, druhá zbytek dní. Choděj tam jak do houslí, stane se třeba, že několik dní nechodí žádná, jo. A to oni to maj nastavený, dle toho, jak si to dohodly mezi sebou a pak se mnou, jo. Ale to prostě nedodržujou. Stále se handrkujou: ta chodí jen tolikrát v tejdnu, já chodím tolikrát v tejdnu, a že je to nespravedlivý. “

Takže s nima máš oser teď?

„Hroznej, hroznej. Ale si vezmi, že byl i problém tam někoho sehnat, jo. Já bych třeba si tam dala někoho jiného, ale není koho. Původně jsem měla na uklízečku inzerát na pracáku a nikdo, nikdo se nepřihlásil. “

Nikdo. Nikdo prostě nepřišel. Tak jsem pak vzala ty jediné dvě, které se přihlásily. Nojo, tak to víš. Tak si pamatuj, že nejnáročnější zaměstnanci jsou uklízečky“ (směje se)

Budu. Vtiskávám do paměti.

„To jako oni když už přijdou, tak je to dobrý, ale to před tím. Oni nemaj, neberou to tak vážně, nemaj takovej pocit odpovědnosti. Maj dohodu, takže tam de facto není pracovní doba napsaná, to je stanovený "jen" mezi náma. Takže prostě se rozmyslej ten den, napíšou: nemůžu. A je to. Ta jedna teda končí teď, ta druhá, schopnější..., ona chodí víc dní v tejdnu, tak ta nám tam zůstane. A budu hledat po necełym měsíci novou, jo.“ (smějeme se). „Je to paradoxní. A pro ně je to práce, dostávají dobrý peníze, ale to chování maj jakoby nepřímý, neslušný. Je to šílený, šťve mě to. Já jim říkám: ‚Vy tady máte jasně danej úkol, aby tu bylo čisto. Víc mě nezajímá, dělám naprosto jiný věci.‘ Prostě si myslím i, že to není cesta, mít na azylu uklízečku, jo. I když ono se to jakoby dost sklidnilo, jo, že ty klienti jsou jako rádi, že neuklízej, ale zvládali to před tím, ve všech azylácích uklízí společně prostory společnými silami klienti. Hm, nevím. Plníme zadání.“

Ty jsi tady už dost dlouho. Dokážeš nějak říct, v čem je to na azylu jiný, než to bylo tenkrát?

„Já si jako myslím, že ta služba je efektivnější. Ty lidi jsou víc komplikovaný, víc nemocný, víc zadlužený, nároky na sociálního pracovníka jsou tím pádem, co se týká kvalifikace vyšší. Je hodně neřešitelných klientů. Nevyřešíš, nejsou služby pro starý a nemocný a zadlužený. Tím, že máme my máme starobní a invalidní důchodce, tak to jsou třeba lidi stejně starý jako já. Teď tam máme třeba pět lidí s invalidním důchodem kolem čtyřicítky. Teď jsou to spíš lidi u nás v invalidním důchodu, dřív bylo víc lidí se starobním. Taky se to změnilo z hlediska příjmu. To je problém, protože je spoustu klientů, kteří mají přiznanou invaliditu, ale bez výplaty důchodu. Takže by bylo záhodno žádat o příspěvek na péči. Ale my nejsme poskytovatelem péče, takže pokud tam není klient nebo klientka, která by si vzala na sebe takřkajíc tu fiktivní roli pečovatele, tak je to vyřízený a nepodáme nic a peníze žádný. Ta hotovost je pak mizivá. I když důchod maj, tak je to málo peněz na bydlení, na to standardní. Takže šup, a jdou do dalšího azylu, jo. To tady bylo vždycky, jen teď je víc takovejch neřešitelných klientů. Ta práce... já jsem z toho prostě už unavená, proto to třeba vidím takový horší. Změnilo se teda ještě to, aby ti lidi fakt jako odcházeli. Že když jsem nastoupila, tak tam ty lidi byli třeba deset let, jo.“

To je pro mě dost nepředstavitelný...

„No, bylo to úplně zabukovaný, na hovno, protože ty lidi tam pak jenom bydleli, jo. Tys věděla, že je nemůžeš pustit ven, protože si na to totálně zvykli, byli tam de facto doma. Jedna tam byla deset let. Proto my trváme na tom roce, prodlužujeme jenom opravdu z důvodu vážný nemoci třeba, ale jinak se striktně držíme toho, že tam mají být jeden rok. A je to lepší jo, víc se ti točej ty klienti, mám pocit, že dáme šanci víc lidem.“

Zas tam vidím to dilema, že zda-li dát šanci teda víc lidem, s tím, že s nima děláš sociální práci v jejich prospěch, anebo zda-li tam nechat jediného s jistotou, že se nebude točit do smrti po azylácích...

„Právě, no, to je otázka, no. Na to nepřijdu. Chybí pro ně jiná vhodná služba. My máme něco v pravidlech, v metodice a já si za tím musím stát.“

Jak jste na tom s pořádkem?

„No, máme velkej zájem, největší v Naději v azylácích, co vím od holek. Teď tam je 27 čekatelů.

To je opravdu hodně. A když máš kapacitu třicet, tak je to opravdu hodně...“ (chvíli ticho)

„Víš, já jsem teď hodně tak v prdeli, včera jsem prořvala půl porady, jo. Ten děda, on má pohřeb ve čtvrtek, když on byl jako dobrej jo, on byl mentálně furt dobrej...“

(dál vyprávíme o dědovi, vypínám diktafon, poté děkuju za rozhovor, víc dodat nechtěla)

„Můžete samy, nebo vám dám kontakty a vy si to vyřešte,‘ ale to jsme pak zjistili, že to nefunguje, protože oni opravdu, nebo většina klientek, potřebuje ten dohled a to znamená, sledovat ji z povzdálí a zeptat se: ‚Zavolala jste tam? Byla jste tam?‘ Jo, protože ona řekne: ‚Ne nebyla.‘ No a to z ní vyleze.“

Takže ona vlastně potřebuje tak pošoupnout...

„Jo, to potřebuje, což Hanka teda fakt nedělala. Pak se strašně divila: ‚Oni to neplněj,‘ a takový ty řeči, ale já jsem z ní neměla pocit, že by tam bylo prostě takový to nasazení, možná někdy větší, než by ta sociální měla mít, no.“

A když jsi teď sociální pracovnice, tak co tady vlastně děláš?

(směje se a vykřikuje vesele) „Všechno! No, v mý náplni práce, když to vezmem od začátku, když klientka přijde na jednání o službu, tak jí vůbec vysvětlit, co je to azylový dům, protože si myslím, že některý naše klientky se dostanou do situace, že nemaj šajn, že jednou by skončila na azylovém domě. Přijdou a nevědí, co to je, proč to je, takže přijdou s takovou představou, někdy mi to přijde, jako penzion a hotel. A když jim člověk řekne, že tu jsou pravidla, že se musí něco dodržovat, tak některý to odradí teda okamžitě, že řeknou, že tohle vlastně nechce, některý jsou tak bezradný, že je vlastně ta jejich situace dohnala na tu ulici, že jsou rády, že aspoň tu postel dostanou, fakt se snaží často co nejdřív zmizet a před tím pro sebe něco udělat. A pak jsou klientky, který jsou v tý sociální sféře takový jako matadorky...“

Jako doma.

„Ano, procházej ty azylový domy a ví, že když mi to tady za rok končí, tak půjdu někam, nevím, třeba na charitu a tady a tam, a pak se k vám sem zas vrátím. Takže to začíná vlastně na jednání o službu, kdy se vlastně zajímáme o to, jestli je pro nás vhodný klient, nebo jestli my vůbec jsme (zvyšuje hlas) vhodná služba, abychom byly schopny nějakým způsobem jí pomoci. Potom, když klientka u nás teda zůstane na pobyt, že se domluvíme, tak se samozřejmě řeší takový ty věci jako je smlouva, podepisování smlouvy, taky se vlastně zajímáme, jak je na tom klientka finančně, jestli bude hradit pobyt sama, nebo budeme řešit úřad. Což mi přijde, že nejvíc v tý práci..., že se člověk hrabe s těma úřadama, s těma potvrzeníma, aby dosáhla aspoň na dávky hmotný nouze. Klientce musím vysvětlovat, že musí na úřad chodit, musí si ty žádosti podat, že oni za ní nepřijdou, takže tohle to je v jejich moci, a když si to tam neodnese a bude bojkotovat nějaký to moje: Měla byste to tam donést ve středu, protože je úřední den, tak ty prachy prostě nedostane.“

Takže je to vlastně o tom postrkování, jak si o tom mluvila, že je to prostě nutný jim to připomínat...

„Neustále...(kýve)...každý měsíc jim vlastně připomínám, že musej na ten úřad, a kdyby se opozdily, jasně, takže si musej hlídat prostě evidenci. V okamžiku, kdy nedojde na evidenci, tak bude vlastně vyřazená na půl roku a potom už u nás končí, pokud si nenajde práci. Jo, stává se, že jí můžeme v tomhle období pomoci projektem Nejdříve Střecha, tam je maximální možnost udržet klientku dva měsíce pod tou střechou, že je to ubytování za ní hrazený, ale během tý doby si prostě musí tu práci najít a pokud to nezvládne, tak se musíme rozloučit bohužel, protože půl roku je dlouhá doba a my jí tady nemůžeme mít vlastně půl roku na dluh.“

Leni, a to jak jsi říkala před chvílí o tom jednání o službu, jestli jsme vhodná služba i pro ty klientky, tak jaký jsou ty příklady, kdy nejsme vhodná služba?

„No, co já jsem poznala, tak to bylo věkově, že ten klient už byl, měla jsem teda tady dvakrát, ty přišly s doprovodem a ten klient byl už opravdu, prostě klientky jako už hodně starý a ten zdravotní stav neodpovídal tomu, aby mohla být u nás. Protože my bychom tady potřebovaly klientky, který jsou schopny se o sebe postarat, v každodenním životě samostatně fungovat. Ať je to hygiena, ať je to uvařit si, ať je to uklidit. Teda úklidy jsou neustále problematická záležitost našeho azylového domu, ale ono potom, když přijde klientka, která má jako dvě berle, ještě to teda byla alkoholička s velkýma psychickýma problémama, takže střídala léčení v Bohnicích jako alkohol, pak to střídala rovnou s psychiatrií a to, tak to není jako vhodnej klient pro nás. Pak jsou to těhulky. Těhulky tady u nás můžou bejt vlastně do určitý doby, protože nejsme azylový dům pro matky s dětmi, což některý dost nechtěly pochopit, že se sem nemůže vrátit i s dítětem. Potom je teda ještě zásadní měřítko, jestli klientka potřebuje spodní nebo horní lůžko, protože pokud přijde klientka, která na tom není zdravotně zrovna dobře, je nějak handicapovaná, tak ji asi nemůžeme hnát na horní lůžko, to samý těhotná holka, protože když přijde v osmém měsíci, možná i v šestým měsíci, to je jedno, nahoru na horní lůžko nemůže. Někdy mám občas takový to, že je mi to fakt líto. Těch spodních lůžek je samozřejmě míň, mám pocit, že by jich bylo potřeba víc, vlastně nejvíc, protože každá klientka ze začátku tvrdí: ‚Jasně, jasně, nemám problém,‘ ale během měsíce se zjistí, že to horní jí fakt nevyhovuje, a chodí za náma, že by se chtěla přestěhovat, že na tom horním lůžku prostě nechce být. Já to chápu, když potom chodí do práce a chtěla by se fakt i vyspat na tom spodním, tak je to trošku problém. Teda shrnu. Já to beru jako ten věk, to zdraví, jak je teda o sebe schopná se postarat, pak jsou to těhulky, pak jsou ty s těma závislostma, kdy se tady na jednání o službě řekne, že nemůžeme podporovat alkohol a

drogy, tak to už je jasný, že asi víme, že bysme si nerozuměly, že i kdybysme ji ubytovali, tak se ukáže za pár týdnů, že to nejde, že ani ona nebude s náma schopna...nějaký soužití...nebude soužit s klientkama na pokoji. Já je dopředu v tomhle případě upozorňuju, že je třeba si hledat ubytování jinde, většinou to teda nechtěj slyšet, říká: ‚To zvládnou, to zvládnou‘, ale my víme dopředu, že se to nedá zvládnout. Co je teda taky problém při tom jednání o službu, že některá by chtěla u nás zůstat, ale děsí ji vícelůžkový pokoj. Takže když jí řeknu, že máme místo teď na šestilůžkovém pokoji, tak vidím, že to není dobrý: ‚Ježišmarjá, šest ženské, aby tam nebyly cikánky, aby tam nebyla taková a taková, mám strach‘, – já teda taky (smích). Jo, takže to si myslím, že pro tyhle ty lidi vhodná sužba fakt nejsme. Většinou to bere taky tak, že ten měsíc tady se dá dohromady a pak se stane, že nám zmizí, nebo přijde, že to fakt nedává, některou i děsí, že jich tu je 40 najednou. Každá by chtěla pokoj pro sebe nebo alespoň ty dvojlůžkáče, těch máme teda taky omezeně, že jo. Takže tak, co se týká těch klientek. Ale já už teďka to dělám tak, když volá třeba kurátor: ‚Mám tady paní, je jí 75, umí se o sebe docela postarat‘, tak už mu rovnou říkám, že asi nebude vhodná, v tom věku se ty problémy už objevují, kurátorku se snažím nesměřovat, ať hledaj něco jinýho, a ta kurátorka to většinou pochopí.“

Takže s těma kurátorama je dobrá spolupráce, jo?

„To určitě, určitě je. Já se ani nepamatuju, že bychom se někdy s nějakým..., že by nepochopili, co jim říkám. Neříkaj třeba: ‚No, měly byste, jste azyovej dům...‘ ne, ne, chápou. Pořád je myslím lepší je na to upozornit dopředu, než aby sem tu klientku poslali, a pak jsme zjistili... Já hrozně nerada jim při tom jednání o službu říkám třeba, že je nebereme, protože v tom okamžiku, když ta ženská tady se mnou sedí, je třeba špinavá, že se třeba plácá po těch tramvajích, tak já mám skutečně ten pocit, že jí chci pomoci, tak jí hrozně nerada do těch očí říkám, že ne..., takže když už je to přes toho kurátora, tak si říkám, že je to furt lepší, když on jim to rovnou vysvětlí, že ne...“

Aby vlastně nemusela absolvovat ještě tu cestu sem a tady slyšet to odmítnutí znovu...

„Přesně, přesně, přesně.“

A když se teda stane, že ji musíš na tom jednání o službě odmítnout, tak jim hledáš jiné alternativy?

„Určitě, určitě, tak jim vždycky doporučuju. I se mi stalo, že jsme ji nemohli vzít, tak rovnou obvolávám Armádu, Charitu, Modřany, pak ty Záběhlíce, ale tam v těch Záběhlicích by těch lůžek potřebovali teda opravdu víc. Záběhlíce jsou naše pobočka pro starý a handicapovaný..., tam by těch lůžek potřebovali hodně, protože i u nás když máme hledat návazné bydlení, když má třeba starobní důchod, tak je to hrozný problém něco najít, a já ty ubytovny jako úplně..., voni ani nechtěj ty ubytovny. Ony jako nadávaj, že jsou na tom azylu nějaký pravidla, ale radši jsou na tom azylu, než by šly na tu ubytovnu, protože tam se děšej toho, že na ty ubytovně nejsou žádný pravidla, nejsou žádný hranice. Pak se nám se vracej klientky z ubytoven a ta si stěžuje, že na pokoji tam byla se dvouma alkoholikama, který choděj v noci opilý, rušili, znečišťovali pokoj, a že už nikdy víc, že radši ten azylovej dům...“

Takže to byl pro ni takovej otrěsnej zážitek, že už nikdy.

„Jojo, a ony ty ubytovny mají hroznou pověst, tam někde sedí sice ochranka u ty ubytovny, ale de facto je nezajímá, co se tam děje, protože hlavně, že je zaplaceno, jinak jim to je jedno.“

Továrna na peníze.

„Hm, hm.“ (smutně pokyvuje)

Leni, mluvíš hodně o klientkách, co je pro tebe při práci s nima nejdůležitější?

„V práci s klientkama je pro mě nejdůležitější důvěra. Takovej ten pocit toho, že ta klientka mně aspoň trochu důvěřuje, protože já jí v tom okamžiku důvěřuju jako hodně. Proto já do ty práce jdu teda i někdy hrozně s obrovským nadšením, si říkám, to zvádneme, to dáme. Já si myslím, že ten vztah by měl bejt na ty důvěře, to mi přijde hodně důležitý, protože bez ty důvěry to jako nevyjde. Potom taky to, aby ta klientka měla pocit té spravedlnosti, což je teda opravdu moc těžký, aby všichni ten pocit ty spravedlnosti měli. Protože věci, co se tady občas stanou, i když se snažíš postupovat spravedlivě, tak někdy ty ostatní klientky na to vůbec nemusej koukat jako spravedlivý, naopak maj pocit velký nespravedlnosti. Někdy to nafukujou, jak si to mezi sebou předávaj, jak se k nim chováme - k jedný tak a k jedný tak, ale ono to tak vlastně není, já se to pak snažím třeba při pohovoru, některý to tak plácnout, že jsme nespravedlivý, nebo něco je nespravedlivý, tak se snažím vysvětlit, že oni vidí vždycky akorát tu jednu situaci, ale nevidí, co se odehrálo předtím. Když se budeme bavit o ukončení služby třeba, když se řekne klientce, že se nedá nic dělat, ale stalo se něco, co už dál nemůžeme tolerovat...“

A můžeš konkrétně?

„Může to být alkohol, což je takový docela hodně tady nejmíc, co se týká alkoholu, máme nulovou toleranci alkoholu, ale když přijde klientka, samozřejmě nadýchá třeba nula pět, tak jde ven, domůvime se: ‚Už to prosím nedělejte, snažte se najíst, vydýchat se, pak se vraťte‘ - to je jednou, pak se to stane podruhé, pak se

začnou zvyšovat ty promile s tím, že to nějak dopadne, ale my to nemůžeme držet donekonečna, většinou se to řeší tak, že třikrát, a pak už dost. No a ty ostatní klientky třeba nevědí, že ona už měla předtím nějakou renonc, co se týká alkoholu třeba, a pak se dozví už jen to, že je ukončená, a pak se doslycháme, že vyhazujeme lidi na ulici..., mě to vždycky strašně mrzí, ale musí to být spravedlivý, tak to tak musí být..., no. Pak jsou takový ty delikty, teď jsme tady měly třeba drogy, ale zase to nebylo ukončení služby u klientky z minuty na minutu. Vždy teda něco předcházelo. Nevyhazujeme teda na ulici.“

Takže se dá říct to, že podle toho, jaká ta klientka je, tak individuálně se rozhodne...

„Individuálně, určitě...“

Jestli ta služba bude ukončená, nebo ne?

„Jasně, ale zase to musí mít nějaký ty parametry, aby to bylo možné, na všechny aplikovatelný...“

A v tomto se teda opíráš o domácí řád...

„Ano, o ty povinnosti, kdy musí dodržovat určité body domácího řádu.“

A co tam tedy je?

„Je tam teda povinnost uklidit, pokoje, kde se můžou mezi sebou domluvit a uklidit těch společných prostor v azylu, na který se dělají rozpisy, který si ženský musej hlídat, musej dodržovat, je na to stanovená doba, kdy se uklidit dělají. Když se nekontrolují, tak klientka přijde, že uklidila a za týden se dozvíme, že vlastně vůbec neuklidila.“

Takže vnímáš tu kontrolu jako hodně důležitou?

„Já si myslím, že jo, i když je to takový..., jako někdy si říkám, dopříc, my taky nejsme žádné výchovné ústav, abychom za těmi lidmi pořád chodili a říkali: ‚Tohle jste neudělala, tohle jste neudělala‘, ale musí to být, protože nás dost očůrávají, přijde si pro přípravek a za dvě minuty se vrátí, že má hotovo, tak dobře, my jí budeme věřit, ale za pět minut přijdou ostatní klientky, že teda neuklidila...“

A v tom je vlastně i ta důvěra...

„Ano, že jim věříme. Mě se taky nelíbí za nima chodit, že mi odevzdá přípravek a já jdu teda zkontrolovat, jestli teda má hotovo nebo ne. Si vždycky říkám, že to jsou přeci dospělí lidi. Jednou se na tom domluvíme, domácí řád si přečte, přeci jen je to desetiminutová úklid, zabere deset minut z celého dne. Takže mezi ty povinnosti patří ten úklid, pak jsou teda ty povinnosti, že tady máme nějaký dodržování příchoďů a odchodů. Nechceme, aby tady seděli na zadku, ale stačí říct: ‚Přijdu pozdějc‘ - a ok. Nahlásí to dopředu, někdy přijde pozdějc, vždyť přeci půlhodina sem, půlhodina tam...ale jednou tady to pravidlo je. A to jsou takový ty věci, se kterými jsou největší problémy. Mě to vždycky šve to řešit, protože je to nedůstojný jí i mně, že já tady budu říkat padesátiletý ženský: ‚Vý jste přišla o půl hodiny pozdějc.‘ Ale říkám jim pořád: ‚Vždyť stačí říct, radši si pozdní příchod nahlašte, ať pak nedochází k tomu, že děvčata na recepci pak říkají, že ta a ta chodí pozdě.‘ Já si pak připadám jako nějaká vychouška na intru, kdy dělám: ‚Bubu, vy jste přišla pozdě.‘ Takže tohle to, v domácím řádu zas není tolik věcí, který by ten pobyt tady jim nějak zneprjemňovaly. To jsou věci, když si je do tý hlavy uloží, tak je úplně v pohodě schopna ten rok tady vydržet, bez toho, aniž bychom měly oboustranně nějakou problém. To zas jedna tom, jak je schopna přijmout to, že něco musí, když už se vracím k tomu jednání o službu - tady při tom už je vidět reakce ty klientky na tohle, to, jak se zatváří: takže pozor, já tady budu muset taky poslouchat..., no, takže je to takový.“

A vnímáš ten domácí řád jako podstatnej?

„No, pokud je to sociálně - bytové zařízení, které funguje podle nějakého zákona, takže určitě jo. To potom nemusíme být azylové dům, ale můžeme tady udělat ubytovnu, nemusíme tady mít 24 hodin službu, nemusej jim tady děvčata (pracovnice v sociálních službách) pomáhat, to co potřebují, nebo řešit 24 hodin nějaké problémy. Opravdu si myslím, že když se dostanou do situace, která je pro ně hodně náročná, nebo v tom okamžiku pro ně nezvladatelná, takže jsme schopny jim pomoci, nebo jim ukázat, jak by to třeba šlo. Třeba tím, že je zkontaktuješ s jinou organizací, která je schopna zase pomoci víc než my, protože my to neumíme.“

Nějaký specializovaný organizace, jo...

„Máme možnost nějakých kontaktů, ať je to s návykovými látkama, ať to jsou právnícky poradny, kdy sociální pracovnice může řešit vlastně celou škálu věcí, které ony potřebují, proto mně přijde krásný, že máme celou škálu kontaktů na další organizace, který se zabývají třeba právě právem. Většinou je to pro ně všechno bezplatný, což mi přijde taky úžasný, protože víme, že sem ženský nechoděj a nemaj 20 tisíc plat, ty příjmy jsou minimální, takže se mi líbí to, že jim skutečně můžeme pomoci.“

A ta komunikace s těmi institucemi, jaká je?

„No, já musím říct, že kromě pár příkladů jsem nikdy nenarazila na to, že by nám nechtěly pomoci. Většinou jsou teda velmi vstřícný a s tou klientelou jsou schopný teda fungovat, nabízej možnosti, berou v potaz to,

že si tam klientka domluví schůzku a bez omluvy tam nedorazí a voláme tam znovu a oni znova řeknou: ano.“

Takže vlastně dávají druhou šanci...

„Ano, dávají, mně se to jako hrozně líbí, jo, že jsou s náma v takový symbióze, protože vědí, že nám jde o jednu a tu samou věc - tomu člověku vlastně pomoci - nezapadnout pusou do bahna, ale pomoci mu žít jako člověk. Vyřeší si tak často věci, co je tíží, ať už to jsou třeba dluhy. Já mám velmi dobrou zkušenost a spolupráci s poradnou Společnou cestou, tam jsou fakt skvělí. Vycházej maximálně vstříc.“

Ty máš taky strašně dobré komunikační schopnosti, takže to je taky tím...

„Já si nemyslím, spíš je to takhle nastavený... prostě, jo – musím říct, že se mi to líbí. A jsem hrozně ráda za každý nový kontakt, ať je to třeba pomocí mé kolegyně sociální pracovnice, která třeba zjistí, že najde organizaci, která by nám mohla pomoci. Našla mezinárodní vězeňský společenství a jedeme.“

Takže spolupráce s kolegyněmi je dobrá?

„Já si myslím, že úplně jako luxusní! Náš kolektiv v azylovém domě je, nebojím se říct, stoprocentně skvělejší! Ne, opravdu jo. Že i holky, co jsou na pozici pracovnice v sociálních službách, samozřejmě další moje kolegyně na pozici sociální pracovnice a vedoucí azylového domu, tak se tak naše práce prolínají, že jsem spokojená, nemám pocit žádný, že by si tu někdo na něco hrál, nemám pocit jako: já jsem tady sociální pracovnice, ty mi nemáš co do toho zasahovat. Vím to sama podle sebe, když jsem byla na té pozici, tý noční, že jsem měla spoustu podnětů pro tu sociální, protože ty ženský fakt v noci nebo večer, i u toho cigára venku pustily spoustu infu, který sociální pracovnice vůbec neměla, ale bohužel ty kolegyně, který u nás teď už nejsou, tak nebyly moc přístupný těm informacím, který jim chtěl člověk říct...“

Myslíš sociální pracovnice?

„Jo, jo, spíš byly takový že..., Hanka třeba: že to jako nepatří do mé kompetence. Ale to vůbec není pravda. Já jsem hodně ráda, když holky na recepci mi dají informace, který jsem vlastně vůbec nevěděla. Ta šuška je hodně dobrá, já si myslím, že pozice pro sociální pracovnice je pro klientky někdy takovej strašák. Ale my s nima fungujeme jinak, než třeba na úřadě, ale často to mají nastavený tak, že když jsme sociální, tak jsme jako na tom úřadě. Ale já to chápu, zřejmě měla nějaký špatný zkušenosti. Nebo měla jsem klientku, která nebyla schopna si sama něco zavolat, zařídit, byl to obrovský problém, když měla odnést třeba potvrzení na úřad, tak měla týden předtím strach, že s nima vůbec musí mluvit. Často s nima ani nechtěla po telefonu mluvit. Tak za mnou šla, jestli bych to nemohla vyřídit já, že s nima ani nechce mluvit...“

To v tobě měla tu důvěru, když tě o to požádala, spoléhala se na tebe.

„Jo, ta důvěra a ten pocit spravedlnosti, to je základ. Ale samozřejmě vím, že se nikdy nemůže dostat na tu fázi, kdy každá bude říkat: Ježiš, to je tak spravedlivější a důvěryhodnější člověk.“ (smích)

A pak můžou chodit i ty stížnosti...“ (smích)

„Jojo, a pak choděj ty stížnosti. (smích) Já jako samozřejmě chápu, když je člověk, kterému jsme ukončili službu, on má ten pocit ublížení, i když to ukončování je bolestivější okamžik, a opravdu se snažíme najít návazný bydlení, ale ona se v tu chvíli cítí jako vyhozená z toho azyláku: že jsem toho zas tolik neudělala - neuvědomují si, že už byly před tím problémy, tak si stěžuje no...“

A to funguje jak, podávání těch stížností?

„No, to se řeší tak, že pokud ta stížnost je třeba...paní vedoucí azylového domu, tak to řeší ona. Zeptá se, co má za problém, jak si myslí, že jí bylo ublíženo, pak se zeptá sociálních, nebo toho, koho se to týká, a to je to řešení uvnitř toho zařízení. A pak jsou stížnosti, které se dostanou na ředitelství Naděje do Stodůlek, tak tam to zpracovává ředitel a většinou to řeší tak, že sem dorazí s konkrétní stížností a zmapuje si situaci, proč k tomu došlo, jak jsme postupovaly, proč ten klient má pocit toho ublížení od nás. Já za sebe jsem zažila pouze jednou tuhle situaci a líbilo se mi, jak k tomu teda ředitel přistoupil, byla to teda taková situace, kdy jsem si byla jistá, že jsem postupovala správně, takže i to, když ředitel volal, že přišly stížnosti a že teda přijede, tak jsem z toho neměla špatnej pocit, byla jsem naprosto v klidu a i jsem se těšila, že pan ředitel přijede na naše zařízení a můžeme si teda promluvit...“

Jojo, to je skvělý ten tvůj přístup...

„A opravdu se ptal, ptal se všech, zmapoval si situaci, a ačkoliv to byl mail, který byl anonymní, tak na něj odpověděl. Což se mi taky líbilo, že to nehodil za hlavu, ačkoliv by na anonymní mail vlastně nemusel odpovídat, tak to vlastně řešil a důkladně. Jo, tak i to řešení těch stížností tady spravedlivý je, že se k tomu podle mě i ředitel staví velmi spravedlivě.“

Když jsme tedy u toho týmu...Chci se tě zeptat, jestli tedy cítíš i v těchto situacích - třeba tý stížnosti, jak ve svejch kolegních tak ve vedoucí, oporu?

(chvíle rozmýšlení) „No, stoprocentně cítím oporu ve svých spolupracujících kolegyních, což jsou holky na pozici pracovníček v sociálních službách – na recepci – a – (zvyšuje hlas) – asi tak 250% opory cítím od své druhé kolegyně sociální pracovníce (usmívá se a náhle zvažní), ale když už jsme našly toto téma, tak tu oporu jsem občas necítila ze strany vedoucí azylového domu. Protože paní vedoucí se dostala do takových osobních problémů, který nějakým způsobem řešila, ale bohužel to bylo na úkor práce. Takže bylo období, který pro mě bylo teda jako hodně nepříjemný, bylo to období, kdy jsme nevěděly, jestli vůbec dorazí do práce, jestli vůbec s ní budeme moci probrat to, co potřebujeme ohledně klientek, vadilo mi, že ráno v šest mi přišla sms, že přijde v osm, pak v devět, pak v deset a pak nedorazila vůbec a stalo se to tak dvakrát i třikrát během týdne. (dává si chvíli na čas) Takže potom to bylo takový, že ta sociální práce dobrý, to jsme s kolegyní vykonávaly i nadále, ale objevila se úplně nová situace jako: a co teďka s tím azylovým domem? Protože vedoucí nefunguje a ten azylák potřebuje nějaký vedení, vědět, co má dělat, jak se má v určitých situacích pracovníci zachovat a ta vedoucí prostě nebyla. Nebylo se na koho obrátit.“

A to bylo krizový období...

„Ano, a pak nastal okamžik, kdy vedení nefunguje a na azyláku se objeví děs jako jsou štěnice, který se teda tímto nechají přerůst do takový hranice, že už to žere i kolegyně, nehledě na klientky, vedoucí to vlastně nevidí, neslyší, vymlouvá se, a pak už je zamořené celé azylák, kdy klientky chodí pokousané, což mě teda šíleně štve, protože pak se stane situace, že jsem v tomhle období měla klientku, která měla špatnou platební morálku, a přišla situace, že naše dohoda se blíží ke konci, protože má dva měsíce zpoždění s placením za ubytování a ona přijde najednou celá strašně poštipaná! V tom okamžiku se mi opravdu nechťelo mluvit o tom, že nezaplatila, protože já když si to vezmu na sebe, tak já bych, dopřic, nechťela platit za něco, kde ty podmínky nejsou: ‚Vý mě tady buzerujete a mě tady žerou štěnice tak, že mám celý tělo zeštípaný a jdu na televizní místnost a tam mě teda pokoušou taky a pokoušou mě teda všude, kde se hnu‘. Tohle mě šíleně točilo!“

To bylo tedy dost vypjatý...

„To bylo vypjatý. Pak se našťestí paní vedoucí nějak zmátožila a objednala firmu, ale myslím si, že ta štěničí situace byla podceněná, o to víc se pak řešily ty poštipky, stálo to daleko víc peněz, kolegyně byly strašně našťvaný, obzvláště jedna, která měla na to strašnou alergickou reakci a vypadala jako“

Ruku jako slon.

„Jo! A u lékaře se musela přiznat, že byla pokousaná od štěnic, a necítila se vůbec dobře, navíc se bála, že si to přinese domů...“

Myslíš si tedy, že to nebylo podchycený včas tahle situace?

„Já si stoprocentně myslím, že to bylo podchycený pozdě, jo. Protože to bylo v období, kdy ta vedoucí fakt nefungovala, ale nikdo jiný neměl ty kompetence to řešit, tu firmu objednat. Bohužel v tom se vyskytlo i to, že jsme, jelikož vedoucí máme hrozně rády, mám ji hrozně ráda jako kamarádku, jako člověka... Nikdy mě nenapadlo, že bych jí jela naprášit do Stodůlek, to ne...“

Jak se tahle těžká situace tedy řešila?

„Tahle ta těžká situace se de facto řešila asi tři měsíce, že jsme to de facto držely pod pokličkou, vždycky se zdálo, že dobrý, funguje, a pak zase ne, a pak to bylo tak neúnosný, že jsme brbraly teda každé den, kdy nás z toho de facto zachránila naše paní doktorka psychologka, která s Nadějí spolupracuje spoustu let a zná tu problematiku i vedoucí dlouho. A ta to vyřešila po svém, zhodnotila situaci a dopady, který to pro vedoucí má, ale dopad i pracovní, i pro kolektiv, i pro jméno Naděje, a upozornila na to selhání ředitele..., jsme jí za to byly vděčný.“

A potom se to teda zlepšilo...

„No, zlepšilo se to asi, zlepšilo se to asi. Z jejího pocitu (z pocitu vedoucí azylového domu) si nemyslím, že je ještě vyhráno, protože ředitel se k tomu nějak postavil, domluvili si schůzku, při té schůzce bylo domluveno nějaké řešení do budoucna. Aby teda vedoucí bylo nabídnuto řešení, aby se dala dohromady, tím, že to nebude mít dopad na její pracovní zařazení, nebude to mít dopad vlastně na ni jako takovou, nikdo jí to nebude připomínat, myslím, že naše paní psychologka byla nadšená, jak se to řeší, ale dopadlo to vlastně úplně jinak, kdy paní vedoucí si to vzala do svých rukou, kdy si to bude řešit s ředitelem sama vlastně a podle mě zatím nedodržela, co mělo být nastavený.“

Takže máš z toho trochu strach...

„Jo, mám strach z toho, co bude, mám strach, protože tohle léto bylo pro nás šíleně náročný, a to už pak bylo i vidět, že člověk chodil s takovou lehkou nechutí do práce, to už se bál, co zas bude potřeba řešit, a samozřejmě jako věděly jsme, že je potřeba spousta věcí, ale prostě jsme ji nenabonzovaly. A i když volali z ředitelství, tak jsme mlžily, že je v bance a tak. Ale my nevíme ani to, že občas naše paní vedoucí sdělila, že má třeba home office, ale samozřejmě to nevíme, jak ona to má nastavený... Zda může, nemůže, nikdo to

nechce zkoumat. Ale někdy mi to přišlo, že fakt nepracuje. Že řeší svůj problém, kterej, si myslím, že řešila špatně. Takže těžký období je za námi, ale nejsem moc optimistická, teď nastala nějaká její týdenní dovolená...“

Takže když byly ty těžký týdny, vlastně měsíce, co ti pomáhalo, že ses tady vlastně udržela?

„No pomáhal mi v každým případě kolektiv. Protože jsme, aniž bysme si to musely říkat, každá se ujala věci, který ani nebyly její povinností a byly jsme hlavně.... Časem jsem si vážila nejvíc toho, že jsme byly fakt schopný se domluvit. Třeba vykrývání směn. Nejenom, že se dělala sociální práce, ale vykrývaly se i služby, takže člověk v tom azyláku mohl skoro začít pomalu spát. Ale to vše tak, aby ta Katka (vedoucí) neměla problém. Fakt ten kolektiv mně pomáhal. Volaly jsme si, celý měsíce jsme pokrývaly, nikdy se nestalo, že by nebyla pokrytá služba a musím říct: klobouk dolů před pracovnicema v sociálních službách, že si braly i čtyřicetosmičky (48 hodin v práci), i když se to samozřejmě nesmí, tak si braly i takový děsivý směny. Tak ten kolektiv.“

Takže ten to udržel...

„Ten to udržel jasně, taky jsme si tím tak prověřily, že spolu fungujeme, že opravdu jsme dobrej kolektiv, a pak pomoc psychologů. Už ten její pobyt u nás třikrát v týdnu, kdy jsme si mohly zanádat, že toho máme plný zuby, tak ona byla ten uhlazovač...“

Byla oporou.

„Jo byla oporou, obrovskou. Uhladila to bolístko a nakopla do dalšího týdne. Někdy jsem měla pocit, že trpí víc než my. My jsme si zanádaty, ale na ni jsem viděla, že vnitřně trpí.“

Ona vlastně to řešila s tím ředitelem, ona to vlastně nesla na svejch bedrech to rozhodnutí - dostat to ven, vid'...

„No jo! Dlouho se na to připravovala. To co udělala, bylo naprosto úžasný, úžasně se to nastavilo, ale bojím se, že se to nedodržel.“

Takže teď je to vlastně v rukách vedoucí...

„No a v rukách toho ředitele, ale ten toho má hodně moc, dělá spoustu věcí, má na starosti všechny zařízení po Praze, všichni po něm chtějí maximální výkony, bojím se, aby v tom šrumu tenhle problém nezapadl. Tak dobrý, tak 14 dní funguje... Ale spíš aby z jeho strany, aby ten dohled fakt byl. Já ti vůbec nevím, když by ta situace nastala znova... Já už jsem to tady zažila takový vypjatý období s vedoucí několikrát... A to je hrozný, to bych fakt nechtěla. (posmutněla) Dvakrát se to stalo o Vánocích. Vánoce jsou vůbec vypjatý pro každého člověka, obzvlášť pro ty klientky, který vlastně nikoho nemají. Jsou pro ně strašně bolestivý. Jak někde zněj koledy a všichni budou pohromadě, tak v tom azyláku je atmosféra strašně ponurá. Pokud by špatná situace na azylu ze strany vedoucí byla dál i na Vánoce, tak je to fakt pak neudržitelný, to si neumím představit. V tomhle období fakt člověk potřebuje toho druhého. Já bych prostě nechtěla, aby to nefungovalo na ty Vánoce, protože jsou prostě kritický. V tomhle období je nejvíc konfliktů, tak je třeba, aby to tady bylo nějak pevný.“

Jo, v tomhle je třeba, aby ta stabilita toho týmu byla. Zeptám se tě teď trochu konkrétněji. Jaký vnímáš dobrý věci, který tady na azylu fungují?

(chvilí rozmýšlí, a tak ji navedu)

Z tvých očí, kdy se cítíš dobře v těch situacích.

„Prvotní je teda ten kolektiv, víš, že se na ty lidi těšíš, pomůžeš si navzájem. Další věc vnímám jako přínos, to je ta psychologů, to je jak pro nás, tak hlavně pro ty klientky. Ona není dostatečně oceněna, člověk s ní může probrat situaci klientek, může s ní probrat týmovou situaci, řekne ti, jak můžeš s nějakou klientkou vycházet, to se nedá plošně. Danuška (psycholožka) je takovej mediátor mezi klientkami a mezi náma a tohle to je nejužasnější. Jsme jedinej azyl Naděje, kterej má na baráku tohoto člověka a to je úžasný. Pak se mi i líbí, což je milý, že sem dochází dobrovolnice a klientky mají možnost učit se počítač. To beru, přijde mi to jako fajn, zvykly si na to klientky... Pak se mi líbí, že jsem chodí dobrovolnice Zuzanka, která sem chodí na kurzy angličtiny pro klientky. Chápu, že ty klientky tu angličtinu chtějí. To mají jednou týdně, někdo to může potřebovat do zaměstnání, může mít pak lepší předpoklady.“

To užijou, vid'.

„To teda, ti řeknu, sem chodí i holčina z ulice, co u nás byla ubytovaná na angličtinu, má zájem. Ale pořád si myslím, že je to jako málo ty volnočasový aktivity. Myslím, že je to málo prostě. Pak jsou tady skupinový terapie psychologů, to je taky super. Ale říkala jsem si, že bychom měly mít poradu týmu a zamyslet se, který by aktivity se daly pro klientky vytvořit a přes facebook třeba dobrovolníky natáhnout. Měly jsme tu klientku šikovnou na kreslení, jo... Kdyby chtěly nějakou emoci nakreslit, dostat ze sebe nějaký věci.“

Ano, že v sobě mají ty talenty, to tvůrčí...

„Jo maj! Viz ta jedna klientka zapomněla, že dělala marionety, a teď to dělá a je to úžasný, ventiluje tam něco. Jsou tady materiály, lidi nám sem nosej spoustu věcí, dalo by se něco najít. Mně ti to přijde, že by to chtělo. Tak tohle si myslím, že je fakt málo. Někdy se tu pořád potulují, kafe, cigáro, ven a dokola, a přijde mi, že pak ta podrážděnost z toho může vzniknout, že se pak hádají jako na trhu. Myslím, že kdyby bylo víc těch volnočasových aktivit, rozmanitější, možná by to chtělo i při poradě vedoucí s klientkami se jich zeptat, co by je bavilo. Jestli si chtějí povídat o filmech, o knížkách, my přeci nevíme, co by chtěly dělat. OK, můžeme si pustit film a pak si o něm povídat. Chtělo by to, aby ženský daly podnět.“

To je hodně dobřej postřeh... Navádí mě to na otázku, co v tvech očích tady vlastně nefunguje? Hodně jsi tady už řekla... Kdyby tě něco ještě trklo...

„Věci co tu nefungují? Co se týká posílení služeb, když to vezmu podle sebe, tak ty noční, když člověk slouží sám, je to náročný v tom, že máš všechno sama na krku, v okamžiku, kdy se něco podělá, tak máš všechno sama na krku. Já jsem tady zažila, kdy klientka měla těžkej astmatickej záchvat a volala jsem rychlou, musela jsem být u ní, dávat jí led, dole máš recepci, kde nesedíš, pak musíš čekat venku na sanitku!“

To aby ses rozpůlila!

„Jo, tenkrát jsem byla vděčná, že náhodou tu za mnou byla kamarádka, která mi pomohla. Jsme si rozdělily role, ale měly jsme nahnáno. Takže když se něco hodně podělalo, jsem zjistila, tak ostatní klientky jsou docela schopný pomoci. Ale určitě ty noční by chtělo posílit, nebo jen ty víkendy. Ale asi na to nejsou zdroje. To, že se k nám dostalo, že budou posíleny denní směny, to mi přijde jako holej nesmysl, jako jooo! Protože přes ten den jsou tady socky (sociální pracovníce) a vedoucí, pracovníce v sociálních službách!“

Na recepci je hodně pohybu...

„Jo a teď mě napadá, když si tak říkám, co tu nefunguje, tak mi teda hodně, ale hodně vadí naše zázemí. Protože naše zázemí, což je teda recepce, kde by mělo být dost prostoru, jsou tam čtyři lidi přes den, nedej bože, když máme poradů a přijdeme všechny, není kde sedět, neútulný, nepříjemný prostředí, zaplácáný nábytkem. A když někdo přijde, dobrovolnice nebo někdo, tak se tam přerážíme. To se mi fakt NELÍBÍ! (dává na to důraz) Pak se mi nelíbí, že se teda vedoucí usadila u počítače dole na recepci, ačkoliv má kancelář společně se sociální pracovnící, kterou může využívat, a určitě není problém, když má sociální pracovníce odpolední si práci udělat ráno v kanceláři nahoře. Na to poukazují i denní pracovníce, protože vedoucí tam sedí – když je v práci (mírně se usměje) – od rána do odpoledne, nepustí je k počítači, tak pak nemůžou do Esipu (informační integrovaný počítačový systém Naděje) zapsat ty úkony. Oni se tam nedostanou prostě!“

Nemají kde.

„Jo, nemají. A ta Katka (vedoucí), když tam sedí, nemá holky ani možnost zvednout ten blbej telefon, nic vyřídít! Vedoucí sedí za počítačem, dělá věci, pouští hudbu a pracovníce v sociálních službách se plácají po tý recepci. Buď jde mýt nádoby, nebo ... ten pocit takovýho: já tady ani nemusím bejt. To jsem vycítila, i mi to jedna kolegyně říkala, že jí to je strašně nepříjemný. Já taky nevím, proč si vedoucí udělala úřední hodiny na recepci. Pak mi na recepci vadí pes vedoucí, ten mi vadí teda hodně, hodně jako. Je nevychovaný na to, aby byl v kontaktu s lidma, je psychopatickej. Když si klientka jde dát práť prádlo, pes po ní skáče, kouše je, chová se jak blázen a je to omlouváno tak, že byl úplněk, nebo na něj zarve, což je teda úplně děsivý. Takže se držež podělaný dveře, který taky nefungují, do toho podáváš klientce klíče, do toho ti řve čokl, vyskakuje na klientku, která se krčí u pračky a paní vedoucí na něj řve! (je naštvaná a směje se a náhle zvažní) Je to nedůstojný fakt. Já si dělám srandu, ale je to fakt blbý.“

No z toho, jak to popisuješ, to se nedá vydržet, to překypí. Nezní to jako klidné pracovní prostředí...

„To prostředí je teda příšerný, pak ta vedoucí, si myslím, by měla vykonávat práci ve své kanceláři, ne dole. Jako bejvalo to, ale pak se naprdelila dolů. A holky na recepci jsou z toho nervózní. Myslím, že je to špatně. Vždyť i toho psa si může vzít nahoru do kanclu. Prostředí je šílený.“

Takže to jsou takový spíš provozní věci, jestli chápu dobře...

„Jo, provozní. Pak tedy to, když ta vedoucí nefunguje. Mně prostě vadí, že tu jsou sto let starý žaluzie, já si je jak debil na noční spínala špendlíčkama, aby držely k sobě. Do prčic. Pak mi tedy vadí, což mám pocit, že asi nefunguje, že nám prostě někdy vedoucí říká jaksi jiné info z jejich sezení s vedoucima a s ředitelem, co mívají jednou za dva měsíce. My jsme se jí ptaly, že jestli sem nemůžeme něco pořídit, třeba vizitky pro sociální pracovníce! Jsem si přišla jak debil, mě to jako sociální uráželo, když jsem říkala: ‚Počkejte, já vám napíšu jméno a číslo na lístek.‘ Nebo pracovní telefon. Tak na všechno nám řekla, že nejsou prachy. A najednou přijde ředitel, my se jen zeptáme, čekáme takový to: ‚Ne, ne, nejsou peníze.‘ A on: ‚Já jsem to přeci Kačce (vedoucí) říkal, že je ta možnost, jasně!‘“

A najednou není problém, že...

„Jo, prostě to jde. Takže mně někdy přijde, že bohužel mi nemáme možnost zjistit... Ještě dřív říkala, co si říkají na poradě vedoucích, ale od určité doby o tom přestala mluvit. Není odpověď, jen jediná, že nejsou peníze. A mě to prostě hrozně štve. Víš, pak se bavíš s někým z jinejch středisek a oni jako že za ně kopou ty vedoucí, ony ty Záběhlíce nebo i ten Žižkov (další azylové domy Naděje v Praze), do prčic, oni tam to prostředí maj pro ty socky furt lepší, než máme my. Tady to je vopravdu... pořád přes sebe šlapeš na tý recepci. Tohle fakt považuju za nejhorší, co tu je, to prostředí, takže posilování denních služeb od ledna je holej nesmysl, dle mě. Není na to místo, prostor prostě. Někdy se stane, že holky mají dva, tři příjmy denně, ale ta jedna to zvládne, i ty socky pomáhaj. Jo, jako že, ale jako další člověk ještě tam aby seděl? Ne! Další věc, co mě štve, že nemáš vůbec žádněj prostor, kam by sis dala svoje věci. My si nemáme kam pověsit kabáty, nemáme si kam dát tašku, boty, i blbou skříňku nemám. Není. Čtyři skříňky maj holky na recepci, ale já si chci taky někam ty věci dát. Pak se mi na tom válí čokl. Vadí mi to. To zázemí je pro mě fakt špatný a přijde mi, že Katka (vedoucí) je už jako tak vyhořelá nebo srozuměná, že to tady takhle je padesát let, tak to tam prostě tak bude dalších sto let. Další věc. Řešíme pitomý omyvatelný matrace pro klientky. Není to vyřešený. Vzhledem k tomu, že se tady střídá hodně ženskéjch, tak mi přijde, že hadrový matrace, který jsou odporný, jen se na ně koukneš, jsou plný hnisu, protože jsou některý klientky inkontinentní, krvácej a tak. My prostě tuhle postel poskytneme další! A mělo by bejt kruci tady normální mít omyvatelný matrace. Prostě se vezme desinfekce, otre se a hotovo. Prostě to není důstojný. Potěj se, mají občas problémy s hygienou, já když jsem šla občas ubytovávat, tak mě z toho nebylo prostě vůbec dobře, budem si hrát na sociální zařízení! Já bych se pozvracela lehnout si do týhle postele. Ted' je super, že se aspoň perou peřiny. Což se vůbec nedělalo. Za minulejch holek se to nedělalo.“

To je skvělý, že jste to protlačily.

„A pak mi vadí, když se něco rozbije, cokoliv, to je jedno, strašně dlouho trvá nějaká náprava! My vidíme opraváře jednou za dva měsíce?! Jo, asi tak. On za to nemůže, on opravuje celou Naději. A co furt máš říkat klientkám? Nesvítl světlo, kape kohoutek, praskla žárovka. To mi vadí. Pak mi vadí ta úprava azylu. Ta je pro mě nepříjemná. Co se týká těch chodeb, by bylo potřeba malovat. Jo, jsme azylovej dům, fungujeme, klientky často říkaj, že jsme nejlepší azylovej dům, ale to prostředí. To není pěkný.“

Jde o estetickéj dojem taky, vid'...

„Jasně, že jo! Ale tohle to mám opravdu za zlý vedoucí, že od ní by tohle mělo přijít tyhle podněty... Ne, ne! Vlastně takhle, my můžeme mít připomínku, ale ona by měla být ta, která to s ředitelem bude řešit. To mě fakt štve. Dneska, když po tom azyláku jdu a vidím to, že tři měsíce jsou tady krabice u skříňě s povlečením... Ta podlaha, vše už má nejlepší za sebou, neříkám, abychom tady měly vše v chromu. Ale mohlo by se to zlepšit, zpříjemnit ten vizuální dojem. Kuchyň máme hezkou, ale já mám pocit, že kamkoliv se sem vleze, tak nic mě neosloví, že bych měla pocit nějakýho útulna, vše na mě působí nějak chaoticky.“

Nemá to žádnou jednotnou tvář...

„Jo, přesně, přesně. Nemá to koncept, to začíná už v tý podělaný recepci, tak i v těch prostorách pro klientky. Možná, kdyby tu byl menší počet lůžek, dvojlůžkový pokoje mi přijdou v pohodě, i trojlůžáky. Víc než trojlůžka, to mi přijde dost ratejnový. Hlavně, aby to bylo příjemný v okamžiku, kdy sem člověk vleze. Když jsem přijde klientka z venku poprvé, tak jsem si všimla na ní, jakěj má výraz jako: „Ježíši kriste, kde to jsem!““

Prostě že už ten první dojem, ještě, když jí není dobře, je v blběj situaci, je taky hrozej...

„Jo, přesně! A pak si říkám: no, holka, a tady můžeš trávit další rok svýho života. Ted' otevřeme z chodby dveře na tu halu, která je nepříjemná, záchod, koupelna. Ta hala to je vlastně s kuchyní místnost, kde by ty ženský mohly nějak trávit čas, ale tam jsi pořád v hale jako na nádraží. A do prdele, proč by nemohly mít toto taky příjemnější? Já myslím, že se toho najde strašně moc. Myslím, že vedoucí by to měla prosadit. Aby, jak nám to bylo příjemnější, tak hlavně klientkám. Víš, v tom prvním kontaktu s naším azylem, mě je těch klientek fakt líto. Jako já si tady odkroutím osm hodin a jdu domů. Ale oni tu trávěj třeba ten rok...“

Dani, máš ještě něco, co bys mi chtěla říct? Už se bavíme hodinu a půl a myslím, že pro mě jsi byla absolutně dokonalej zdroj. A říkala si, že máš ještě konzultaci od tří. Za deset tří. (ukazuju na hodiny)

„Jo, ted' bych toho měla! Jsem se rozjela. (smích) Jsem si uvědomila, jak to je fakt na prd to naše zázemí a to klientské... Však stačí!“

Leni, byl to skvělej rozhovor. Mám o čem přemejšlet. Já ti moc děkuju!

„Jojo, to určitě!“

Ne, vážně, já do toho nejdu s tím, že mám vizi, co mi řekneš, já právě nevím, co dostanu. Tak ti za ten dárek děkuju! (smějeme se) Ještě ti řeknu jednou, že ten záznam, jakmile ho přepíšu, tak ho zlikviduju. Nebude nikdo vědět, že tys mi říkala nějaké informace.

„Já ti fakt, Anni, díky, protože jsem úplně vypustila draka. Vyventilovala jsem se. Víš, mě ty prostory nedůstojný fakt serou. Vaděj mně ty dveře debilní, co se furt zavíraj a tak.“

Poté vypínám záznam a Dana ještě opakuje, jak jí opravdu mrzí, jak je azylový dům špatně zařízen, co se týká prostor.

Příloha č. 9: Rohovor s participantkou č. 6

Sociální pracovnice.

Jak ses dostala do Naděje, Lucko?

„Dostala jsem se přes kontakt z úřadu práce hned po škole. V roce 2007, nastupovala jsem na Bulhara, tam jsem byla šest let a teď jsem třetím rokem tady.“

Takže budeš mít desátý rok?

„Ano.“

A ještě tady chceš být?

„Jojo, ještě jo, do mateřský. Chci jedno dítě a pak se zas vrátit.“

Co fakticky děláš na svojí pozici tady na azyláku?

„No, sociální práci s klientama. Já tady mám deset lůžek pro klientky zdravotně postižené. Jsou to bezbariérový lůžka. Takže veškerá papírová agenda, úřady práce, důchody, vyřizování, zajišťování léků, protože některý klienti nejsou schopný dojet si k lékaři a sami si to vyzvednout, takže lítání do lékárny, zajišťování převozy a doprovody k lékařům přes terénní program. Hodně úzce s nima v tomto spolupracuju.“

Jak dlouho tady ti tví klienti tady mohou být?

„Ehm... ze zákona až rok, ale jsou tady klienti, kteří se nedají umístit. Buď nemaj příjem nebo jsou málo zdravotně postižení, nebo zase moc na ty zařízení, nebo prostě věkově nespadať třeba do domu s pečovatelskou službou, takže když tady mám třeba pána 51 let, tak toho nevezme ani domov důchodců, ani dům s pečovatelskou službou.“

Jo, takže máš těchto deset lůžek...

„Ano, plus ještě některý zezhora, když je třeba, abych Lucce vypomohla. Ale hlavně jsem tady dole, protože tady je hodně práce okolo, než nahoře, kde jsou klienti v pohodě.“

Když jsi mluvila o těch lécích, tak jak to máte?

„No, my jakoby dohlížíme. Aby to brali tak, jak maj podle rozpisu od lékaře. Ale některejm musíme dávat my. Takže tady máme lékovky. S tím, že si to "jakoby" berou sami. My děláme "jakoby" dohled.“

Aby to nebylo nijak kontrolou napadnutelný třeba...

„Přesně. Proto hlavně.“

Nějakou kontrolu jste už na to měli?

„Ne. Jsme vedený normálně jako azylovej dům, pobytová služba. To, že tady děláme spoustu věcí jakoby načerno, to už je jakoby mimo. Protože v zimě jsou hodně omrzliny, celoročně bérčáky, tak když tady mám někoho na lůžku, tak je převazuju. To dělám taky já, nebo když tu nejsem, tak kolegyně. To je jakoby pod pokličkou v rámci první pomoci. Protože my samozřejmě ze zákona tady nemůžeme mít zdravotnický služby.“

Když děláš s těmahle klientama svejma, co ti přijde při práci s nimi nejpodstatnější?

„Určitě ze začátku stabilizace zdravotního stavu. Choděj chlapi po mrtvici, který byli na ulici, potřebujou léky brát, takže stabilizovat prvně teda tu zdravotní stránku, i když jsme sociální služba, že jo. A pak je důležitý příjem, na co maj nárok, na dávky, invaliditu, někteří mají třetí stupeň invalidity, ale nemaj nárok na výplatu toho důchodu, protože neodpracovali ty roky.“

Je tí práce hodně?

„Je, to víš, že je. Já chodím k tomu ještě na noční provozy, ale to mám jako na PSS jako vedlejšák ke svému hlavnímu úvazku tady. Takže já jsem tady přes den, pak jdu na noční a znova sem na šichtu.“

Ty tady máš teď plno?

„Ano, teď je tady plno. Tady je de facto pořád plno. No, jak to tady vůbec je. Prvně ten princip toho, že teréničci neměli kam dávat lidi s bérčákama, který byly vlastně úplně bez občanky a úplně bez příjmu. Tak to byla vize, že se tady udělaj jakoby ošetrovatelský, bezbariérový lůžka, a že to bude na přechodnou dobu, než se zahojej ty bérčový vředy, nebo po ormzlinách, nebo prostě...“

Na tu aktuální péči...

„Jo, na tu aktuální dobu dva nebo tři měsíce, s tím, že já s nima budu pracovat a hledat, kam ho dát dál. Takže to byla situace toho prvního roku. Jednoho klienta tady mám třeba už čtvrtý rok začíná a jednoho tady mám už rok a půl. Takže tím se zavíraj ty lůžka pro ty, který potřebujou, ale já je nemám kam umístit. Tudiž tady není ta fluktuace, jaká by byla v té původní vizi žádoucí. Na tom přízemku spolupracuju hlavně s tím terénem, že sem beru lidi z terénu hlavně. Jako taky někdy z nemonice, kdy s nima mám ale blbý zkušenosti. Takže když se mi tu uvolní volný místo, tak hned jsem ve spojení s terénem, protože oni vědí, kde a jak jsou na tom ty lidi a může se lůžko hned obsadit. Spíš prostě pro ten terén.“

Ty jsi tady vlastně sama...

„Ano, pak Gábina, je moje vedoucí, pak tady mám dvě kolegyně PSS na denní, krátké dluhé a na noc je tu kolega z noční, kterej má na starosti noclehárnu.“

Takže jeden člověk na denní a jeden člověk na noční?

„Ano.“

Je to takhle pro tebe v pohodě s tím personálem?

„To ano, ale já mám spíš jiný problém. Vždy potřebuju klientovi zařídit příspěvek na péči. Takže bych tu chtěla mít pečovatku, kterou by si mohli sjednat, na to by tu byla hodně potřeba. Protože ať už hygiena, nakupování, to děláme prostě my. Potřebuje vykoupat, vykoupu, potřebuje oholit, oholíš, ostříháš...“

Takže jsi holka pro všechno...

„Ano, ale že nejsme služba péče, tak to tak prostě je a nejde to jinak zařídit. (smutně) Já tím pádem ten příspěvek na péči ani pro klienty teda nežádám, protože nejsme poskytovatel. Oni nemaj ani žádný známý, že jo. A nemáme jinýho klienta, na kterýho by to šlo napsat (směje se). Protože já mám tady jako všechny ve špatným stavu. To se ani vyřídit nesnažím, protože to prostě nelze.“

Vzpomeň na nějakou nejkritičtější situaci tady na azylu?

„Tak určitě to je to, že ti klienti jsou neumístitelný, nedostatek těch služeb. Pro ně nízkoprahovějších. Protože když je chceš někam dát a řekneš, odkud voláš, tak ti řeknou, že je plno a už mi ani nevolejte. Mám tady dva schopnější, jeden bez nohy, ale ten jeden má problém s chlastem, takže nevím, jak dlouho tady vydrží, ten druhý má zas sociální fobii, takže toho musíme všude doprovázet, na desetilůžáku to zvládá, ale do krámu si pro housky prostě neskočí. No.“

Jak to máte s tvrdostí pravidel?

„No, třeba ten chlast jo. Když přijede vožralej i na vozejku, tak ho prostě nepustíme dovnitř. To nejde, protože třeba jsme tady měli i jednoho vozejčkáře, ten byl dost agresivní. Takže už s principu. Máš nulovou toleranci v metodice jasně. Ale je to prostě individuální. Někoho desetkrát napomeněš a je tady, někdo přijde jednou a jde hned. Protože jakoby tak ňák ty lidi tady hodně dělaj bordel. Takže už podruhé tady mám chlapa, kterej je tu opět v dezolátním stavu notorickým. Abych se k tomu vrátila ještě, tak se i podaří někdy je umístit. Do Záběhlic je hodně dávám. Je to tam, co se týká prostředí lepší.“

A to je pořád v rámci Naděje...

„Jo. Ano. Ještě, že to jde. Tak si vezmi, já vlastně si nevzpomínám třeba na důchodák, kam jsem s někým posílala žádost a jestli tady vůbec vydržel do té doby, než nám přišlo nějaký rozhodnutí, jo. Oni tě rovnou odmítnou, ani ti nedovolěj podat žádost třeba. Třeba na Praze 2 mi řekli, že na tom není zas tak špatně, aby ho přijali. Jedinej, kdo mi vzal žádost, byl Dům poklidného stáří Zlín. A to jsem zkoušela, já nevím, deset, patnáct zařízení?“

Takže je spíš posíláš tedy do těch Záběhlic na takovou přestupní dobu, neb jinam to nejde...

„Jo, ano. Nebo prostě dřív odejdou, než se něco rozjedná nebo dokončí. Většinou končí kvůli tomu chlastu. Tady jsou starší chlapi padesát a vejš. Ještě k těm doprovodu, tak my tady máme Ládu, tak ten vždycky dal někomu z klientů peníze, aby mu koupil housky a cigára. A pak byl hned bez peněz, protože on ty cigarety nebo i ty peníze rozdal.“

Takovej dobrák?

„No, spíš to nedomýšlí. Tak jsme mu ty peníze normálně zabavili. (směje se) Ne, máme s ním domluvu, že je má schovaný u nás, on nemůže chodit, takže my mu nakupujeme ty cigarety, housky, jogurty, protože víc nepotřebuje, protože to jídlo dostávají vod nás.“

Vy jim tady vaříte?

„Prosim tě, na obědy nám vozej jídlo z Bulhara a snídaně a večere, ty dělají holky PSS. A o víkendy se vaří všechna jídla. Protože se počítalo, že sem chodí právě ty lidi bez dokladů a bez příjmu, takže ti trvá prostě měsíc, dva, než se k něčemu dostaneš. A oni hlavně na pokoji nemaj kuchyň, nemůžou si tady sami uvařit, takže v kuchyni zaměstnanců PSS vaří holky, no.“

A to jídlo si hradí?

„Ne, ne, je to v rámci potravinové pomoci.“

Z jiného soudku se zeptám. Jak to tady funguje týmově?

„No, s téma PSS se musí pořád postrkovat, opakovat, někdy je to tady jako fakt na palici. Kristýna dělala zdravotní sestru na Bulharu, ta je tu stejně jako já. A já jsem taky původně zdravotní sestra, tak proto mě to jako baví, že tady mám přístup ke svému bejvalýmu zaměření (směje se), že je to super změna, než dělat pořád jen papíry.“

Jak to máš s individuálním plánováním s klientama?

„Směje se. No, to si musím předpřipravít a dát jim to jenom k podpisu vlastně. To nevymyslí. Házím tam tu

zdravotní újmu, doplnění příjmu, doktora, udržení zdravotního stavu a to takhle uvádím tři roky.“

K tomu týmu ještě můžeš?

„Jo, jo, Kristýna je tady dlouho teda, ta druhá je tu nová, tady se to trošku proměnilo. Bylo hrozný období, teď je to tak nějak... My si jako předáváme vzkazy přes vzkazovník, to je skvělá věc, ale stejně jako nevíš, jestli ti na to někdo nedlabe, nebo tak. Něco chceš a ono to není, nebo pak se dozvíš něco a ty pak vypadáš jak idiot u toho klienta, když to jako nefunguje v tom týmu. Ty seš jako nasraná na ty zaměstnance, protože to jako nedodržují, že jo, ty jednotný pravidla. Třeba teď jsme měli, jeden klient, ten si zapálil svíčku na pokoji. A on odešel, takže tam jako hoří ta svíčka. Teď máš samozřejmě nějaký ty bezpečnostní pravidla, že nesmí být manipulace s otevřeným ohněm v tom pokoji. Dozvěděla jsem se to až od klientů, že si tam prostě tu svíčku pálí. Tak jsme nechali vzkaz, že se tam musí chodit na pravidelný kontroly – zatukat a rovnou vejít, nečekat na odpověď, protože to může sfouknout, prostě – ne, v pořádku, všechno bylo. A pak se dozvíš, že ten pracovník mu ji sfouknul a řekl, ať už to nedělá. A my bychom se tu informaci prostě nedozvěděli, to nám řekl klient, jo. Takže mi pomalu na základě toho, co nám řeknou klienti, se dozvídáme o pracovníkách, jak to teda bylo. Takže vypadáme jako idioti, že jo.“

Takže s tím pracovníkem o tom mluvíš?

„Jim to přijde prostě v pořádku?! (rozzlobeně) Ne, prostě, oni to mají prostě hlídat, jasně to vědí, a ne jim to sfoukávat, že jo. Prostě, měli nechat vzkaz: hele, byl jsem tam, sfouknul jsem to... (zvoní telefon, bere to). ...pálilo se to, řekl jsem tohle, ale nechat mi vzkaz, abych já mohla mu říct, že končí kvůli porušení domácího řádu. Máme porady, kde pořád omíláš ty klienty. Žádáš je o to, aby byl hladkej přechod informací, aby se k tobě dostaly, protože ty prostě odejdeš, ale oni jsou s nima těch dvanáct hodin, jo. Když by docházelo třeba k nějaké šikaně nějakého klienta, tak oni to můžou nějak podchytit, viděj to v náznamech třeba. Když choděj kontrolovat a když vnímaj. Když se zavrou na dvanáct hodin v kancelu, to je pak těžký. Tím neříkám, že to tady teď tak funguje, ale ze zkušeností vím, že to tady tak je. Potom přichází situace, kdy nevíš, jestli máš věřit pracovníkovi nebo klientovi – máš slovo proti slovu – snažíš se kolegiálně chránit kolegy, nebo dělá se konfrontace a pak se dozvíš, že klient je ten, co má pravdu. Na poradách vždy říkám: ‚i když budete mít pocit, že je to pitomost, tak to tam napište.‘ Řeknu příklad. Měli jsme tady, ale to byl fakt jako debil zaměstnanec na noční, měli jsme tady problémovýho klienta s chlastem, byl nevrlej, sprostej když byl zlítej. Lucka nechala tomu zaměstnanci vzkaz pro klienta, kde bylo napsaný, ať se dostaví na pohovor. Po tejdnu teda, když se nic nedělo, tak jsem se pátrali po tom, kam přišel ten lístek a proč klient nepřišel. Takže ten pracovník za klientem šel, ten lístek mu dal. Klient si ho vzal, zmuchlal a naznačil jako, že si ho...“ (ukazuje na zadek)

Že si ho strká do prdele.

„Jo! A říkám: ‚To vám nepřijde jako gesto, že za tou Luckou asi nepřijde, jako že to není v pořádku to gesto.‘ Prej: ‚Já jsem mu důvěřoval, že přijde, když jsem mu ten vzkaz předal.‘ ‚Aha. Takže on naznačí, že to má u zadku všechno a vám to přijde v pořádku, že mu věříte, že přijde?!‘ Jo, prostě, to ti jako hlava nebere, tohle to. Nebere.“

A takže už tady není...

„No, není, dělal víc bot. Ale při odchodu stejně vůbec nebyl schopnej pochopit, co dělá špatně. Nebo jsme tady měli jednoho chlapa na denní, ale toho jsme museli přešoupnout na noční, protože byl totálně neschopnej. Třeba: ‚Volala vám z úřadu!‘ ‚A jak se jmenuje ta paní?‘ ‚Jéžíš, to nevim.‘ ‚Tak mi dejte číslo.‘ ‚No to jsem si nevzal.‘ Říkám: ‚Volala paní, mám jí zavolat a kam já jí budu volat jako?‘ (smějeme se, Petra kroutí hlavou).

To myslel vážně?

„Ano, naprosto. Říkám: ‚Kam já mám volat? A z jaký Prahy?‘ ‚To já jako nevim.‘

Takovej hloupej prostě?

„Ano, neschopnej pochopit, co po něm chceš, nemá vůbec selskej rozum vůbec.“

A pracovníci na noční?

„Tak ty mám dva, jeden je tady už delší dobu, ten se dal tvarovat, je v pohodě, a ten druhý..., ehm... ten není moc dobrej, no. Jenže ono není z čeho vybírat!“

A co ty porady?

„Tak ty máme jednou za dva měsíce se supervizi. Nejdřív je porada, pak je supervize.“

A ty chodíš na supervizi?

„No, chodím s nima, máme celý tým supervizi. Řešíme klientský věci většinou. Máme příští týden, to bude zajímavý, budeme řešit sfoukávání svíček a tak.“ (smějeme se)

Jak s nima řešíš, Luci, ty konflikty?

„No, jak, hned. To je podle mě předpoklad toho, že to možná padne na úrodnou půdu. Pokud jsou po ruce,

tak hned. Já si neberu servítky, je to podstatný.“

Jak to tu máš se stížnostmi?

„No, to má spíš Lucka nahoře, tady jak mám ty "mrzáky", tak oni si moc jako nestěžují. Spíš Lucka nahoře. Ty stížnosti jdou od takových klientů, kteří jsou stěžovatelé. Nebo mezi sebou si stěžují třeba na nedodržování hygieny. Ale to já tady nemám, to fakt řeší ta Lucka. Podle toho, kdo si stěžuje, tak řeší ta sociální toho klienta.“

Pamatuješ, že by někdy šla stížnost za Honzou do Stodůlek?

„Jasně, to se stalo nedávno. My jsme si s tím chlapem nevěděli rady. Honza nám s tím hodně pomohl. Já jsem mu z důvodu verbálního napadání zaměstnance neprodloužila smlouvu a odkázala ho na denní centrum. Poradila jsem mu, kam se má jít poradit – k Bulharovi. Tam maj holky na starosti noclehárny, kam ho mohou odkázat. A Honza musel odpovídat písemně na ty stížnosti. To byly elaboráty, ty jo. Když sem ten klient nastoupil, tak mi ukazoval, kam všude posílal stížnosti a tak. Byla jsem jednou nucená mu psát na počítači..., protože on neuměl..., tak jsem mu to psala. Teda diktoval mi to. To jsem u toho tekla. Třeba chtěl žalovat nemocnici, protože ho odmítli hospitalizovat kvůli kuřáckému oku. Takže já už jsem dopředu věděla, že je problémovéj.“

Jaký jsou dobrý věci, který tady fungují, Luci?

„Práce s terénem. To je perfektní. Doprovozí nám hodně klientů. Super spolupráce s Gábinou a Luckou. Nikdy jsme neměly problém se sejít v názorech. Někdy na sebe prskáme, kvůli těm klientům, ale to spíš bereme jako uvolnění z té práce. Dohodneme se na všem. Gábina nám nechává volnou ruku. Naprosto. Že máme jako prostě tu volnou ruku od Gabči, že za ní nemusíme chodit s každým prdem. Máme teda i větší kus odpovědnosti, což mi vyhovuje, že se v tom svobodně můžu pohybovat. Samozřejmě ona někdy musí rozhodnout, nebo když si nevíme rady, za ni jdeme. Že nám důvěřuje, vždyť jsme tady s Luckou už roky, že nějaký zkušenosti máme. Radíme se nad problémama společně, nahoře s nima Luka řeší něco jinýho, já tady s nima řeším něco jinýho. Jako když to tak vezmu, tak nahoře jsem schopný a dole jsou neschopný, když to tak řeknu. Že každá máme trošku jinou cílovku. Ale v tomhle tom jakoby supr. A supr je, že jsme docela dost nízkoprahovej azyl. Že nemusí mít doklad, kravatu, a pak ho teprv vzít. To je super za ty léta. Dřív to bylo o dost víc míň přístupný, jako je to třeba v Armádě. Občanku nemáš? No tak ukaž potvrzení od policajtlů a pojd' si na Bulhara vydělat na občanku, že jo. Nikde to pak nestojí. A hlavně taky ta klientela se mění, to vidím. Vždyť mi máme i nahoře chlapi o berlích, na vozejku tady dole jich je víc, toho furt někam vozej. Klientela za ty léta, co tady jsem já, se hodně změnila. Myslím si, že ty klienti stárnou, mají víc zdravotní problémy. Třeba – kolik vozičkářů potkáš jako na hlaváku? To mi přišlo jako před nějakými sedmi lety, že jsem ani neviděla vozejkáře. Jsou i produktivnější, ale mnohem víc je to prostě o tom špatným zdravím tady, no, a narůstá to.

Takže dobrý je tým.“

A pak, na druhou stranu, co tady nefunguje, co kdyby se změnilo, by bylo pro tvoji práci lepší?

„Krom toho, že neposuneš dál ty klienty, co se týče té klienty práce, jakože je NEMÁŠ kam odkázat... No, prostě, ale že bysme něco jako... Ne, já nepociťuju, že by tady něco nefungovalo. Pořád máme nástroje na to vyřešit ten problém s klientem v rámci týmu. Ale máš v té práci omezení stran toho systému. Jakože trvá vyřízení dávek, že klienti neviděj a nedostanou se k brýlím. Co třeba jsem teď poprvé za dobu, co tu dělám, udělala, že jsem jednomu klintovi snížila platbu za ubytování.“

To jde?

„Ano, to můžeš udělat dle tvýho uvážení, od Honzy v tom máme volnou ruku, samozřejmě se to neděje často, nebo spíš vůbec, on o tom pak musí vědět, ale věří nám v tom plně. Takže když má klient krizovou situaci, tak mu můžeš snížit platbu za ubytování třeba až na nulu. Samozřejmě je to jen do té doby, dokud nevyřeším tu krizovou situaci, dokud nebude mít příjem.“

Hm, velmi dobrá věc!

Jo, ten neměl lautr nic, tak jsem si říkala, tak to využiju, když to jde. Všechno je jednou poprvé.“ (smějeme se)

Děkuju, Pét'o, mě to takhle stačí.

„Díky, jen jsem moc kecala.“

To já po tobě chtěla! (smějeme se)

Příloha č. 10: Rozhovor s participantkou č. 7

Sociální pracovnice.

Můžeme začít?

„Ano, ano.“

Co tě přivedlo do NADĚJE? (směje se) To je takový to startovací, víš... (smějeme se)

„No... výběrový řízení a nějak mě to prostě lákalo tahle cílová skupina.“

Že jsi to věděla vždy, že to chceš dělat?

„To ne, já jsem vystudovala a věděla jsem, že nechci dělat na úřadě. A věděla jsem, že jsou určitý cílový skupiny, který jako nemůžu – to jsou mentálně postižení, nechtěla jsem prostě úplně děti..., ty bezdomovci mi přišli jako... taková všehochut'. A přišlo mi to jako akcí práce. Jsem tady čtyři roky.“

A šla jsi sem po škole rovnou?

„Nene, já jsem měla dlouhou dobu jako jinou práci, takže to nebylo hned po škole. Jsem dělala v komerční sféře, v advokátní kanceláři.“

To ses tam vyjímal... (smějeme se)

„To ano. Pak bylo zajímavé, že jsem vlastně v sociální práci neměla žádnou praxi a prostě mě vzali.“

Takže jsi tam šla s nulou zkušeností?

„Ano, jenom, že jsem vyhovovala podmínkám.“

Co bylo to, cos tam všechno dělala?

„Ono se to tak rok od roku nabalovalo, což mě docela vyhovovalo, takže v podstatě to byly ty vstupní pohovory s téma klientama, přijímání klientů, IP, byla hodně specifická klientela, takže se hodně řešili LDNky, zdravotní stav, peníze, řešili se důchody a následné bydlení. Protože ta aktivita ze strany těch klientů byla mizivá nebo téměř u poloviny nebyla, takže cílem bylo najít plán, kam, jak a v podstatě jim to nějak tak. Protože představy, co s nima bude dál, byly dost lichý - třeba odejít na další azylové dům, což není úplně oukej pro jejich zdravotní stav. Často ty lidi do LDNky ani nevezmou, jednak je těch lidí spousta a hlavně to není jako řešení!“ (trochu nazlobeně).

Kolik jsi jich měla?

„Všechny, všechny, co tam byli, to je třicet lidí.“

Nebylo toho moc?

„Tak oni ne vždycky přicházej ve stejnou dobu. Někdy je to teda blbý, že dlouhou dobu nepřijde žádný nový klient, a pak zas někdy za den mám příjem čtyřech lidí. Ze začátku je s nima vlastně nejvíc práce, co se týče udělání těch vstupních věcí, když přijdou, tak vždycky většinou je to hned doktor, protože mají léky na tři dny, doktora žádnýho nemají, nejsou u žádnýho registrovaný. Pak většina z nich jsou dávkáři, takže hned jim to udělat, je zadávkovat, pokud měli třeba jen živobytí (příspěvek na živobytí), nebo byli na minimu (životní minimum), takže těch papírů bylo strašně moc se sociálkou (sociální odbor ÚP). Pak když přijde jeden klient za týden, tak to jde.“

Jako na příjem?

„Ano. Já jsem tam neměla nikdy žádný vypsany konzultační hodiny, vesměs kolikrát se ani nezajímali o to řešení, takže to bylo o tom za nima přijít a říct jim: hele, budeme to řešit takhle a takhle, prostě k doktorovi, zajistit dávky, důchod.“

Vesměs tedy takový kontrolní přístup?

„No, že ten člověk vesměs neměl žádnou svoji vlastní motivaci, neměli zvnitřněný, že by se měli oni starat, protože i v tom, že přicházeli z těch LDNek, tak byli navyklý na to, takže kolikrát jsem musela říkat: nejste tady v nemocnici, kde vám dají najíst, kde vás omyjou, kde za vás všechno vyřídí a dají vás spát...“

Ten servis tady není...

„Jo, ten servis tady prostě není. Já chápu, že máte nějaký zdravotní stav, nějaký věk, ale je tady žádoucí nějaká aktivita.“

Když jsi s nima dělala, tak co bylo pro tebe nejpodstatnější při té práci, aby ses v té práci cítila dobře?

„Tak v první řadě to byl velice dobrý tým a vůbec nejvíc Radka, která mi nechávala víceméně strašně volnou ruku, měla svůj styl práce, já mám třeba jiný styl práce a nebudeme to nějak škatulkovat, pokud prostě viděla, že ty výsledky práce jsou, že ten klient se cítí dobře. Takže jsem si mohla nastavit práci podle sebe, kdy jsem chtěla si konzultovat, tak jsem konzultovala, takže ta podpora od vedení, to, že si můžeme říct věci otevřeně a respekt vzájemně...“

Takže totální důvěra...

„Jo, naprostá. A i pracovníci na recepci (pracovníci v sociálních službách) tak ty taky jako v pohodě.“

S nimi ten vztah byl taky o takové důvěře?

„No, někdy to bylo spíš o tý kontrole, pak když pochopili, co je jejich náplní práce, a to jsem jim často připomínala..., já tam přeci nejsem od toho, abych kontrolovala pokoje a nemusím se o tom s nikým dohadovat. Každý má nějakou svoji kompetenci a prostě vedoucí a sociální pracovník skutečně nemusí řešit všechno. Každý aby měl ty své ty... povinnosti..., tak někdy to s nimi byl docela boj, já chápu, jak některé činnosti otravujou, že jsme tam měli klienty, kteří se počürávali a bylo to s nima náročný, tak to prostě je. A když ten barák chceš mít v nějaký čistotě, tak to samozřejmě nemusí dělat ten pracovník, co tam taky ty klienti celý den dělají...“

Že si to můžou uklidit za ten den...

„Ano, že si to můžou uklidit. Já jsem někdy spíš bojovala s tím, že by mohli ti pracovníci více dohlížet na dodržování toho, co ti klienti mají dělat. Jako nebylo to nějak vybočující, ale někdy se jim prostě nechtělo, protože z toho byli unavení, když prostě tři měsíce v kuse tam někoho učeť dodržovat hygienu, když si v noci počürá všechno, aby to prostě dal k pračce a pralo se to. Samozřejmě já jsem se takového člověka, a že se takoví objevovali dost často, snažila někam vhodněji umístit, ale nešlo to, já to nedokážu, neberou ho tam. Paní třeba přišla z LDNky, sociální z nemocnice říkala, že je naprosto v pořádku, ano, tak to skutečně třeba první měsíc nedělala, byla ikontinentní, pak se to nějak rozjelo, pak samozřejmě bych takového člověka mohla vykostit na domácím řádu, není to naše cílovka, ale zase nepije, je prostě blbá a počürává se, ale my prostě uděláme všechno proto, abysme ji tady udrželi, než se jí podaří umístit někam jinam. Snažili jsme se v těchto případech vždy nějak domluvit. Je to naprosto něco jiného, když se nám tam někdo prostě válí ožralej, kterýho jsme samozřejmě ukončili...“

Ano, jasně, protože si té služby jakoby neváží...

„Jasně, je to jeho volba, když ten člověk je jako omezený. Pak teda k tý práci ještě, jsem řešila, když něco nedodržovali, pak to bydlení, což jsem většinou musela hledat já. Někdy to bylo domluvit se s nimi na podávání žádostí, pak ty ubytovny. Pak jsme měly tam studentky, chodily na exkurze různě..., taková ta prezentace toho, co děláme, aby ty školy měly přehled. A pak opravdu ten záběr byl větší a větší, protože když jsme vykomunikovaly někde, že ho teda vezmou, tak jsme měly možnost i ho tam odvézt, udělat si to předání toho člověka. I když byly potřeba vyřídit nějaký ZTPěčka, k tomu ubytování jsme třeba jezdili do Kolína s ním asi třikrát, aby předání toho klienta proběhlo...“

Jako plynule, aby i on si zvykl...

„Ano, tak.“

Do těch převozů jste teda zapojovali teréňáky?

„Ne, ne, my jsme si žádali o půjčení auta na Bulharu, já jsem měla referentský zkoušky, takže jsem tam toho člověka odvezla, plus se mnou jela vedoucí, která dělala řádného pracovníka, a já řidiče a jely jsme tam.“

To je super, jste byly dost samostatná jednotka.

„No, takže to si myslím, že ta práce v tomhle tom byla super.“ (zvoní telefon) „Čekám na kafe, víš.“

Čekáš na kafe?

„Jo, jo, mi ho donese kolega.“

Už sis tady stihla udělat kamarády. (smějeme se a jde si pro kafe)

Jaké to v azylu bylo?

„No, nejhorší je, že já si už moc nepamatuju, jaký to bylo ze začátku. Ted' v poslední době jsem si toho brala dost, chtěla jsem se naučit i nějaký ty předpisy plateb, co normálně dělá Radka, tak tady v tom zaměstnání si příjdu totálně nevyužitá. To tě pak nasere, když píšeš dopis soudu a zjistíš, že tam máš chybu! Tohle prostě mě vytáčí, zatím tady nedělám s klientama v rámci zaučování, jsem totálně kancelářská krysa. Já se fakt snažím soustředit, tolik papírů, všechno je třikrát, musíš dělat pořad spisový přehledy...a já nevím co.“

Totálně detailně...

„Ano. V azylu to byla skutečná práce s člověkem, kterýho chceš a můžeš někam posunout, ne moc, ale pracuješ s ním, ale tady? Tady ti přijde nově klient, a to první co děláš, tak obesiláš x institucí, než se s ním vůbec dostaneš do nějaký práce. Je to na jiný úrovni.“

Vzpomeň si na nějakou situaci na azyláku, ve který ti nebylo dobře a proč ti v ní nebylo dobře?

„Tak asi taková nejlepší situace byla, když jsme tam měli klienta, kterej trpěl, podle mě, asi nějakou poruchou osobnosti, byl přes teréňáky, nějaký významnej bývalej muzikant. A on měl žáka, kterej se pořád snažil mu všemožně pomoci. A tenhle jeho žák, pořád volal a chodil a ptal se, jestli je pán v pořádku. Ten pán byl neskutečnej jako bordelář, bylo to strašně těžký hlavně pro noční služby, protože on měl převrácenej režim, takže si v noci pouštěl někde vodu třeba, jo... byl velmi slovně agresivní, třeba říkal: ‚jak jsem na vás křičel, tak jsem si propíchl žebrem plíce,‘ a prostě ten jeho žák, co se nám snažil vždycky říct, že my něco děláme špatně, že to s ním musíme prostě vydržet, že je jen trochu jinej, vlastně jakoby, když jsme šli do

velkýho konfliktu, kdy jsme pána upozorňovali, že mu službu ukončíme, kdy to bylo vlastně už neúnosný, měl odpadky v pokoji, plesnivej sejra, ohrožoval sebe i ostatní, spal se zapálenou cigaretou, říkal, že to není pravda, tak jsem se ho snažila dostat pryč, tak jsem telefonovala tomuto pánovi, že s pánem službu končíme, a on mi začal vyhrožovat, že zavolá televizi, tak to bylo jakoby nejkonfliktnější situace a pro mě pocitově nejhorší. Jinak v tý situaci samozřejmě všichni z azylu stáli za mnou, jo, zas ta Radka, zaměstnanci. Ale ve chvíli, kdy ti někdo z venku vyhrožuje, má i ty konexe a tyhle věci, tak se rozmýšlíš, že nechceš poškodit zaměstnavatele. Tam máš v hlavě to, že než by se ven dostalo i to, že já mám pravdu a jsem v právu, tak už by mohlo být dost pozdě a ta Naděje by byla očerněná. Postupem času ten člověk sám odešel, je nesocializovatelný, nevhodnej do tohoto typu služeb.“

Takže jsi ho tam, abys ochránila dobrý jméno Naděje, nechala?

„Ano, přesně tak. Ted' mi Radka volala někdy, že je zase v nějaké LDNce, z tý volali, zda bychom si pána zase nevzali, samozřejmě Radka řekla, z jakých důvodů ne. A myslím, že tím, že je v LDNce, i ten jeho ochránce pochopil, že to není člověk na žádnéj typ služby. On není asi mentálně hloupej, ale on má takovéto: on to nebude dělat, prostě to dělat nebude a hotovo. Dva dny má lepší, ale pak ne. Nepřizpůsobivej. Musím říct, jak jsme měli klienty alkoholiky, agresory, tak se to vždycky nějak zvládlo. Myslím, že jen u tohoto jednoho případu to bylo kritické. Všichni jsme se snažili mu nějak pomoc, něco vymyslet, trpěli noční služby, denní i my a často v té chvíli jsme šli názoroma proti sobě. Ale tohle se stalo poprvé a taky naposledy, co si pamatuji. Bylo to dané tou nestandardní situací a pak se to samovolně zase uklidnilo. Nikdy to nevygradovalo do toho, abychom tam po sobě jako zaměstnanci řvali a házeli předměty, to v žádným případě. Bylo to tření, ale dokázali jsme to ustát v komunikaci, kdy jsme si to vyříkali, jakej má kdo motivy, pak to bylo jasné.“

Takovou intervizi, konfrontaci...

„Jo, přesně tak. S tímhle pánem to opravdu muselo být a scházeli jsme se pak denně. On rozeštvával třeba i lidi na baráku. Já jsem třeba vždycky byla pro dodržování lhůt obecně, že se řeklo (dává rány do stolu): ‚tehdy a tehdy vypadne,‘ než když se to bude posouvat, tak to jednak k ničemu nevede, ale někdo to práci prostě dělá jinak než já. Takže jsme se vždy dohodli, že někdo má prostě jiný náhled, já ho pochopím, nejsem v tom striktní, že bych řekla – já si myslím, že je to takhle. Tam to bylo nepřijemnější.“

Ale vyšli jste z těch situací začista...

„Jo, to bylo naprosto v pohodě, to bylo tím, že ty lidi prostě byli těžký a v rámci týhle služby neudržitelný.“

Jak jste to měli se stížnostmi?

„No, občas byly nějaký stížnosti, že jsme měli problémy s paní, která měla v řízení omezení svéprávnosti a že její dcera bude opatrovníkem, a ona neustále si stěžovala na to, co děláme špatně, stěžovala si na přístup personálu, to pro nás bylo nepřijemný. To s námi řešil ředitel, ale tam byly všechny podklady, kde on viděl, že se postupovalo dobře, viděl, jak to je. No, a ona si stěžuje ještě doted' na magistrátu na opatrovníka, takže je takovej typickej stěžovatel, a naprosto sama bez náhledu, není sociálně normální, abych to tak řekla. Pak si někdo stěžoval, jakým způsobem jsme ho ukončili, nebo že ho třeba nechceme vzít, jo, nebo tak. Ale...myslím, že to bylo jedinkrát, kdy to řešil Honza.“

A ten to řešil jak?

„My jsme necitili žádné pochybení a on ani žádné neshledal. Ale ona šla i k němu osobně na Stodůlky, kdy s ní měl asi dvouhodinovej rozhovor, řvala tam na něj a pak on volal mně a dotazoval se a objektivně to posoudil. Nemůžu říct, že bychom s Honzou měli nějakej problém. Že když něco bylo, tak zavolal a přišel a snažil se to brát, jako že jsme to zlegitimovali a bylo to v pořádku. Já jsem byla jako hrozně ráda, že my jsme byly takovej svět ve světě, protože jsme brali právě kohokoliv, když holky zavolaly z Bulhara, tak jsme se v rámci Naděje snažili mít dobrou komunikaci a nikdy jsme nepotřebovali lézt někomu do zadku.“

Když to, Ireno, shrneš, dokážeš říct, co tam na azylu dle tebe nefunguje, jak by mělo?

„No, mně trošku vadilo, že tam nefungoval nějakej jako systém, že kolikrát ten člověk tý služby může využívat, že prostě mně se nelíbí postup toho klienta, kdy se jde programově nahlásit z Armády spásy na Naději, tak mně vadí tenhle ten systém. Super mně přijde, že máme sdílený informace, což je jako obrovský plus, že se nemusíš patlat a dělat s těma lidma pořád dokola to samý, to obtěžuje i je. Co mi tam vadilo, tak že nemáš daný, kolikrát za sebou může člověk tu službu využít. Máš daný, že maximálně jeden rok, on ti udělá nějakej průser, ale pořád se může po čase vrátit. Ale kolikrát přijdou a řeknou: ‚ty mi musíš tu službu poskytnout.‘ Když tam je člověk s invalidním nebo starobním důchodem, tak ksakru, proč bychom ho tam měli mít šestkrát, jo. Za ten rok, vím, že je dlouhá čekací doba na různé typy zdravotnických a jiných zařízení, tak to třeba pochopím, že takovej typ člověka ... to ho pak dáš na rok zas na Šromovku... a pak jde, tam kam má. Ano. Jenže lidi, jako jsou třeba notorický alkoholici, který se ti stále vracej, tak oni nemají tu snahu jít na ubytovnu a nějakým způsobem tam třeba nějak fungovat. Jenom programově udržovat azylovej

dům pro tyto lidi, to takový posláni podle mě nemá mít! Tak proč nemáme zakotvený: nelze, aby pět let v kuse využíval azylový zařízení.“

Aby tam byla nějaká hranice využívání služby...

„Jo, tak vždyť on může prostě chodit k nějaký sociální pracovníci, od čeho jsou pak kurátoři, že jo, a ostatní. My nemůžeme sloužit přeci jen jako levný ubytování. Ten člověk v podstatě od nás nic jiného nechce, nepotřebuje. Na něm už nic nevyřeší, krom toho, že potřebuje levně bydlet a maximálně poradit s nějakýma dávkama, ne? Tak může prostě levně bydlet na ubytovně a chodit se radit s kurátorem. Ale jako sorry, on nic jinýho nepotřebuje. A pak ti utečou mezi prstama lidi, který by ještě mohli mít nějaký progres, teoreticky jsou teďka namotivovaný, ale ty je nemůžeš vzít, protože máš plnej barák lidí, který notoricky využívaj těchle služeb. Ale protože musíš mít statistiku tý naplněnosti a je to tak jako... nebo prostě: lidi, který jdou potřetí na azyl, tak tu službu můžou využívat maximálně šest měsíců, žádný rok. Nebo, dobře: přijdeš potřetí a budeš platit tři tisíce.“

Měly jste tam mezi sebou, s Terezou, nějaký svoje vnitřní pravidla?

„Ano, to měly. Že jsem toto přesně stále říkala Radce. Říkala jsem si, že když přijde člověk, tak já mu to vysvětlím, já si to klidně vezmu na triko. Já nechci mít žádný pevný pořádek. Ne. Vždycky jsme si řekli – zohledním akutnost situace toho člověka, jestli tu službu někdy předtím využíval, jestli je to člověk, kterýho vyhodili z bytu kvůli exekuci a bylo by to prvovezdomovectví a mám si vybrat na jedno místo ze čtyř lidí, z toho jeden je z organizace, kde ještě může vydržet. Je v evidenci, ale je vozejčkář, nemám pro něj místo, tenhle ten jde z jinýho azylu a tento jde z bytu.“

Jasně, že vezmeš toho, který jde z bytu.

„No jasně, na tom jsme se vždycky dohodly. Přijde prostě klientka, viz. paní Nováková, ta už se k nám hlásí po šestý. Přijde a mluví o tom, jak pro lidi jejího typu nikdo nic nedělá. Já jí říkám: ‚Hele, vy máte příjem, můžete chodit do práce, vám tenhle systém nevyhovuje, tak proč se tam do něj do prdele hlásíte? A vždyť vy se ani necejtíte mezi těmahle lidma dobře, proč vy si nenajdete nějakou ubytovnu, nějaký normální bydlení.‘ Říkám jí: ‚Ale vy tady nemusíte vůbec být, pojďme udělat nějakou rozvahu, najdeme levnou dobrou ubytovnu.‘ Ne. Po ní to sjede a jede si tu svou. A já jsem si řekla, že jí prostě nevezmu. A ona říká: ‚Proč?‘ A já říkám: ‚Protože vám to teď říkám, vy nás nepotřebujete k ničemu.‘ ‚To není pravda, já nemám jinou šanci, mě to taky nebaví, paní sociální.‘ ‚Ne, prostě, byla jste tu čtyřikrát. To je pět let po azylových domech. To nejste schopna se šoupnout někam jinam?‘ ‚Kor, když má práci a kor, když má důchod. Takže tohle, to je právě ten problém. My nemáme na základě čeho jí odmítnout vlastně. Šromovka má třeba písemnou žádost o bydlení a pak písemně odmítnutí. Ale to my nemáme nic jinýho, než jí to říct takhle z očí do očí, že jí prostě nevezmeš z těch a těch důvodů. Nemáš se o co oprít, proč ji nevíš. A ona ti bude každé den volat.‘

Ano, my jsme ty azyláky, který maj ten vstup do služby jako nejnižší, nejjednodušší.

„No, myslím, že to není úplně tak. Mně by se teda líbilo mít třeba to krizový lůžko. Ono to těžko posoudíš. Někdy noční pracovníci to těžko posoudí. Někdy policajti potřebují ubytovat na jednu noc. Ale v těchto případech, o víkendech třeba, je to služba hrozně nepružná. *Chce to mít to lůžko úplně volný, nonstop volný a dělat to tak, aby tyto krizové příjmy šly i o víkend.*“

Nejde to, no...

„*My máme neoficiálně daný (šeptá), že jedno lůžko právě máme vyčleněný. Prakticky uvádíme, že máme 30 lůžek, ale ve skutečnosti je jich 31. Když třeba zavolaj z Bulhara, lidi na antibiotikách. Ale nesmí se to nikde říkat. Ale využívali jsme ho. Ženská, chodí na dialýzu, teď nevyšla s důchodem, pak ji příjem a může se zase vrátit na ubytovnu. To mělo smysl. Toto je takový samaritánství. Polovina klientů to skutečně potřebuje a druhá to využívá. Ale furt tam máš těch padesát procent, kdy tomu člověku pomůžeš. A pomůžeš mu hned (s důrazem) a ne, že se na to čeká prostě, než bude místo. My jsme schopný vzít člověka naprosto bez dávek, naprosto bez peněz. Ano, to je na Naději výborný. Myslím, že je to vedením. Dá se s vedením všechno vykomunikovat. A to je ono. Já v tomhle na Naději nemůžu říct ani půl slova. Jediný, co mě na ní vadilo, je nesprávná propagace a občas takovej ten, že se klienti stavěj nad personál. Že jako – jsou to boží děti a tak... Já když jsem si řekla jakoby, za jaký prachy dělaj pracovníci v sociálních službách, at' už jako u nás na azylu nebo na nízkoprahu, tak je to neskutečně časově, psychicky, fyzicky těžká práce, a když já jsem těm lidem spočítala všechny dávky a oni za stejný prachy se váleli na azylu, to je prostě posraný, posraný. To pro ty lidi nemůže bejt vůbec žádná motivace, ten plat, ty podmínky. Jako můžeš mít srdce jaký chceš, ale z toho se nenajíš. Samozřejmě když máš jako fajn kolektiv, tak tohle ti to vynahrazuje, ale nemůžeš to dělat deset patnáct let, nemůžeš se s tím nějak extra uživit. Já jsem byla vděčná v Naději i za to, že si tady můžeš prostě přivydělat. Že si můžeš udělat noční zásoky a služby v jiným středisku, prostě ti to nabídli a já jsem za to vděčná. Já tam prošla všema provozama, tak vždycky je to vlastně o tom, jaký v tom středisku*

máš ty lidi a to vedení. “

Ano, když máš kolektiv k posrání a děláš takto těžkou práci, tak to je potom hodně náročný.

„Jo, tak v tom případě to prostě nedáš.“

Chceš k tomu, o čem si tady povídáme, ještě něco dodat?

„Já myslím, že stačilo.“ (smějeme se)

Děkuju ti.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Anna Tůmová

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Služba sociální prevence z pohledu zaměstnanců azylových Domů Naděje v Praze

Počet stran (bez příloh): 110

Celkový počet stran příloh: 43

Počet titulů české literatury a pramenů: 42

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 5

Počet internetových odkazů: 34

Vedoucí práce: Mgr. Ing. Eva Dubovská

Rok dokončení práce: 2017

**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Anna Tůmová

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Služba sociální prevence z pohledu zaměstnanců azylových Domů Naděje v Praze

Vedoucí/oponent[†]-práce: Mgr. Ing. Eva Dubovská

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 110

Počet stránek příloh: 43

Počet titulů v seznamu literatury: 81

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	x			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	X			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	X			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	X			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

	X			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Popište jak by závěry Vaší práce mohly být přínosné pro organizaci Naděje.

Co je podle Vás největší problém současné péče o osoby bez domova v ČR?

Popište svůj nejsilnější zážitek ze sběru dat k této práci.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Vynikající práce. V teoretické části se autorka věnuje problematice bezdomovectví a sociální práce s touto cílovou skupinou, představuje systém péče v zařízeních Naděje a představuje také současné trendy v této práci (Housing First). Praktická část je zaměřena na pracovníky Naděje, které z důvodu lepší analýzy autorka rozdělila do tří skupin. Dostáváme tak poměrně plastický pohled na situaci, potřeby pracovníků a možnosti zlepšení.

Práce podle mně může přispět ke zlepšení služeb Naděje a je skvělou ukázkou výzkumu, který je propojen s praxí a s potřebami organizace. Velice oceňuji iniciativní přístup autorky, její houževnatost a pečlivost při provedení výzkumu.

Silné stránky:

- stylistika
- velmi dobrá práce s odbornou literaturou
- pečlivě proveden sběr dat i analýza
- samostatný a originální přístup autorky

Doporučení k obhajobě: doporučuji/nedoporučuji*

Navrhovaná klasifikace:

VÝBORNÝ

Datum, podpis:

2.9.2017

* nehodící se, škrtněte

**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Bc. Anna Tůmová

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Služba sociální prevence z pohledu zaměstnanců azylových Domů Naděje v Praze

Oponent práce: PhDr. Hana Hejrná

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 110

Počet stránek příloh: 43

Počet titulů v seznamu literatury: 47

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jaké doporučení byste poskytla poskytovatelům služeb sociální prevence, kdybyste měla tzv. volnou ruku a z jakého důvodu?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka zvolila téma práce, jehož zpracování může přispět ke zkvalitnění práce konkrétní organizace i být inspirací pro subjekty, které se zabývají podobnou činností nebo pracují s obdobnou cílovou skupinou. Lze tedy vyhodnotit zvolené téma jako aktuální.

Autorka svou práci rozdělila do dvou hlavních částí – teoretické a výzkumnou.

V teoretické části se autorka podrobně zabývá sociální prevencí v kontextu poskytování sociálních služeb včetně charakteristiky cílové skupiny, typů a příčin bezdomovectví. Dále se věnuje organizaci poskytující služby sociální prevence a provozu azylových Domů Naděje Praha, kdy se zabývá konkrétním poskytováním služeb, cílovými skupinami, předpisy, kterými se poskytování služeb řídí, včetně etických otázek. Podrobněji se na závěr této části práce autorka věnuje problematice sociálního bydlení.

Z teoretické části vychází i výzkumná část, ve které si autorka vysvětluje, jaké teoretické otázky vnímá jako podstatné a klade si za cíl výzkumu zabývat se praktickým odrazem metodických předpisů do praxe sociálních pracovníků této organizace a také vytypovat skutečnosti, které pracovníkům Naděje pomáhají a se kterými spíše bojují. Zvolila vhodně metodu kvalitativního výzkumu, formu i výzkumný vzorek. Průběh výzkumu, včetně zpracování výsledků, je zdařilý. Závěry uvedené autorkou jsou dobrým přínosem k diskusi o sociální práci s klienty azylových domů, kterým v odborné literatuře není věnována adekvátní pozornost. Formální zpracování diplomové práce odpovídá nárokům na tento typ odborné práce.

Přínos této práce spatřuji především v aktuálnosti a teoreticko-praktickém pojetí celé diplomové práce.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 1

Datum, podpis: 19.8.2017

PhDr. Hana Hejná