

Jabok – Vyšší sociálně pedagogická a teologická škola

Absolventská práce

Problematika klientů Azylového domu sv. Terezie

Práce s klienty z pohledu sociálního asistenta

vedoucí práce: **PaedDr. Marie Vorlová**

autorka: **Romana Hendrychová**

2005

*Upřímně děkuji za vedení v práci, podporu a odborné posouzení
paní PaedDr. Marii Vorlové,*

*a za zpřístupnění zdrojů k obsahu
panu Mgr. Stanislavu Fialovi,
vedoucímu Azylového domu sv. Terezie*

R. H.

„Prohlašuji, že jsem absolventskou práci „Problematika klientů Azylového domu sv. Terezie“ vypracovala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů a literatury.

Tuto práci nepředkládám k obhajobě na jiné škole. Souhlasím s tím, aby uvedená práce byla v případě zájmu pro studijní účely zpřístupněna dalším osobám nebo institucím.“

25. dubna 2005

Romana Hendrychová

*„Blaze tomu, kdo má pochopení pro nuzného,
Hospodin ho ve zlý den zachrání.“*

Bible – Žalm 41, 2

OBSAH

1	Úvod	6
1.1	Obsah, cíl a očekávaný přínos práce	6
1.2	Představení Azylového domu sv. Terezie	7
1.3	Obecně o poskytování sociálních služeb	10
2	Standardy kvality sociálních služeb	11
2.1	Standardy kvality sociálních služeb jako nástroje systémových změn	11
2.2	Standardy a požadavky zajištění kvality	12
2.3	Členění standardů kvality sociálních služeb	14
3	Podíl supervize na ověřování kvality poskytovaných služeb	16
3.1	Účast supervize v ověřování kvality poskytovaných služeb	16
3.2	Supervize v podmínkách Azylového domu sv. Terezie	18
3.3	Vliv supervize na formulaci cílů sociálních služeb azylového domu	24
4	Mužská klientela Azylového domu sv. Terezie	26
4.1	Charakteristika klientů, příčiny bezdomovectví	26
4.2	Poskytování služeb klientům	29
4.2.1	<i>Komplex pomoci klientům</i>	<i>29</i>
5	Realita poskytování sociálních služeb Azylového domu sv. Terezie	32
6	Práce s dotazníky	47
6.1	Dotazníkové šetření	47
6.2	Struktura dotazníku a způsob sběru dat	48
7	Komunitní práce ve společenství klientů azylového domu	51
7.1	Komunita, komunitní přístup a komunitní řešení	51
7.2	Co je komunitní práce	52
7.3	Cíle a principy komunitní práce	53
7.4	Úloha komunitního pracovníka	54
8	Závěr	59
9	Resumé	60
10	Použitá literatura	62
11	Seznam příloh	64
	Příloha č. 1: Příklad dotazníku pro mužskou klientelu azylového domu	64
	Příloha č. 2: Kvantitativní údaje o poskytovaných sociálních službách	67
	Příloha č. 3: Fotografie Azylového domu sv. Terezie	68

1 Úvod

1.1 Obsah, cíl a očekávaný přínos práce

Problematika klientů azylových domů má souvislost s mnohými aktivitami sociální práce. Jak napovídá podtitul, v obsahu této absolventské práce se orientuji na profesní stránky jednání s klienty, vliv prostředí, charakteristiku činnosti, a zejména uplatňování vlivu na jejich profil v konkrétním azylovém domě.

Vycházím přitom ze své profese asistenta sociální práce v Azylovém domě svatě Terezie, Pernerova 20, Praha 8 - Karlín, náležícímu Arcidiecézní charitě Praha.

Obsah absolventské práce se skládá z několika stěžejních kapitol, které na sebe navazují. Úvodní kapitola je věnována standardům kvality sociálních služeb, další pak vstupu supervize do těchto standardů. Pokračováním je vymezení klientely Azylového domu sv. Terezie a vlastní obraz reality poskytování sociálních služeb Azylovým domem sv. Terezie z hlediska standardů ve srovnávací studii. Zvláštní prostor má práce s dotazníky. Komunitní práce ve společenství klientů azylového domu je kapitolou, která absolventskou práci uzavírá.

Klíčové pojmy: sociální služby, standardy, supervize, klienti, azylový, komunitní.

Cílem práce je rozšířit informovanost o způsobech řešení problémů ve vztahu mezi klientem a asistentem sociální práce (zkráceně sociální asistent) na základě praxe při respektování projektu, podle něhož Azylový dům sv. Terezie poskytuje své služby klientům, dále popsat reflexi klientů na uplatňovanou praxi ve smyslu standardizovaných sociálních služeb a představit určitou nástavbu této praxe.

Zásadním záměrem je představit vztah mezi klientem a sociálním asistentem jako vztah mezi osobou potřebující službu a zaměstnancem, dále jejich vzájemný poměr v realizované supervizi, a konečně i v komunitní práci. Práci s dotazníky pojmu jako ukázkou metody možného kvalifikovaného dialogu s klientem na cestě poznání klienta. Nástavbou se mj. rozumí podání námětů zdokonalení rozsahu služeb ve smyslu uváděných standardů.

Očekávaný přínos práce lze spatřovat v podání profesního přístupu ke klientům v prostředí právě jednoho z azylových domů a v přiblížení nových východisek každodenní práce s klienty. **Tematicky se absolventská práce řadí do oblasti sociální práce a sociálních institucí.**

1.2 Představení Azylového domu sv. Terezie

Azylový dům sv. Terezie zahájil provoz na jaře 1999. Působí v Pernerově ulici 20 v Praze 8 – Karlíně. Arcidiecézní charita Praha zakoupila na tomto místě starý činžovní dům, který prošel náročnou a nákladnou rekonstrukcí s cílem vybudovat moderní azylové zařízení. Rekonstrukce, která probíhala bez přerušení provozu azylového domu, byla ukončena na jaře roku 2001. Azylový dům sv. Terezie poskytuje nepřetržitou komplexní pomoc lidem v krizové životní situaci. Představuje část projektu „Pomoc v nouzi“, do něhož patří poradenství, krizová pomoc + nízkoprahové denní centrum, a chráněné bydlení. V rámci již zmíněného poradenství nabízíme individuální odbornou poradenskou pomoc klientům podle jejich potřeb, druhu a závažnosti problému. Součástí azylového domu sv. Terezie je : **noclehárna pro muže a ženy** kde poskytujeme krátkodobé levné ubytování s možností hygieny a vaření, **ubytovna pro muže** s kuchyní a sociálním zařízením pro ubytované klienty. Ubytovna je zřízena také v rámci resocializačního programu. **Šatník** s nabídkou oděvů s možností vyprání a vyžehlení osobního ošacení.

Posláním azylového domu je poskytnutí základní pomoci lidem v kritické životní situaci. S výjimkou rezervace dvou pokojů pro ženy v tísni, je určen pro muže. Především se jedná o krátkodobé ubytování klientů.

Materiální pomoc zahrnuje poskytnutí osobní hygieny, ošacení, stravy, léků, hygienických prostředků, kancelářských potřeb a jiných nezbytností, pomocí nemateriální povahy je poskytování poradenství, psychické a morální podpory, a v případě zájmu klienta i podpory duchovní.

Zde je několik statistických údajů týkajících se počtu klientů, kteří kontaktovali Azylový dům sv. Terezie s žádostí o nějakou formu pomoci v období od 1. ledna 2002 do 13. srpna 2002 (tedy do doby, než byl objekt azylového domu postižen povodněmi a jeho působnost musela být dočasně pozastavena), dále pak počet klientů kontaktujících azylový dům v roce 2003 a v roce 2004. Od 1. ledna 2002 do 13. srpna 2002 se s žádostí o pomoc obrátilo na azylový dům celkem 5.751 klientů, z toho bylo ubytováno celkem 472 klientů. V noclehárnách pro muže a ženy bylo krátkodobě, tedy týden až dva týdny ubytováno 457 žadatelů o nocleh a dlouhodobě v ubytovně pro muže na dobu šesti měsíců 15 mužů. V roce 2002 bylo v azylovém domě k dispozici 39 lůžek, z toho 15 v noclehárně pro muže, 8 v noclehárně pro ženy, 10 v mužské ubytovně a 6 krizových.

Během roku 2003 (když byl od ledna provoz po povodních obnoven), kontaktovalo azylový dům celkem 10.306 klientů. Většina využila služeb šatníku, možnosti osobní hygieny (sprcha) a občerstvení. V roce 2003 bylo ubytováno celkem 655 klientů, z toho v noclehárnách pro muže a ženy 630 klientů a v ubytovně pro muže 25 klientů. Tři klienti byli dlouhodobě ubytováni na základě pomoci obětem povodní.

V průběhu roku 2004 kontaktovalo azylový dům celkem 16.926 klientů, služeb šatníku využilo 596 osob, možnosti osobní hygieny 1.296 osob a občerstvení ve formě teplého jídla 9.800 osob. Pravidelnou a tradiční službou bylo též jednorázové vydávání jízdenek Českých drah - vydáno 270 kusů, pomoc při vyřizování osobních dokladů, zprostředkování kontaktů s úřady a osobní asistence - 271 asistencí. Ubytováno bylo celkem 970 klientů, z toho krátkodobě v noclehárnách pro muže a ženy 929 klientů a dlouhodobě v ubytovně na dobu do šesti měsíců 41 klientů. Dva klienti byli dlouhodobě ubytováni na základě pokračující pomoci obětem povodní.¹

Jak je patrné z výše uvedených údajů, počet klientů, kteří azylový dům navštívili a využili jeho služeb stále stoupal a to v důsledku kvantitativního i kvalitativního rozvoje jednotlivých služeb: rozšíření o provoz jídelny pro sociálně slabé občany, poskytování odborného právního poradenství v právní poradně, prohloubení pomoci klientům v otázce zaměstnanosti a zvyšování kvalifikace sociálních pracovníků.

¹ Srov. Mgr. Fiala, Stanislav; Ing. Němec, Jaroslav. Projekt Arcidiecézní charity Praha „Pomoc v nouzi“ pro rok 2004

Azylový dům navazuje na tradice svaté Terezie z Lisieux a proto myslím, že je na místě se zmínit o jejím životě a odkazu.

Exkurs:

Svatá Terezie od Dítěte Ježíše z Lisieux se narodila 2.ledna 1873 v Alenconu ve Francii manželům Martinovým.

Když jí bylo tři a půl roku zemřela jí matka. Otec se poté přestěhoval s dětmi do Lisieux. Tam začala chodit do školy v penzionátu sester benediktinek (1881). Celou svoji energii a citlivou duši věnovala lásce ke svým bližním. Toto poselství pak provázelo celý její život. Ve věku 15 let vstoupila do kláštera karmelitek v Lisieux s úmyslem zasvětit svůj život Bohu. V roce 1890 složila řádové sliby. Přijala řeholní jméno a soustředila se na tichý řeholní život. Na Karmel, kde je přísná klauzura, však nevstupovala proto, aby se rozešla se světem, v němž by se snad cítila cizinkou, aby utekla před lidmi. Byla dost „čistá“, aby se mohla přiblížit k hříšníkům a jistým způsobem sdílet s nimi jejich postavení, ale tak aby je z něho vyprostila. Byla obdařena nezvyklým darem důvěrného přátelství s Bohem a i v době, kdy nesmírně trpěla, zůstala věrná odkazu lásky a milosrdenství. Roku 1895 začala psát své vzpomínky: „ Dějiny duše“. Zemřela na tuberkulózu 30. září 1897 v Lisieux.

V roce 1925 byla svatořečena, roku 1927 se stala patronkou misií. V roce 1997 ji prohlásil papež Jan Pavel II za učitelku církve.¹

Na závěr exkursu bych ráda uvedla výrok sv. Terezie z Lisieux, s nímž se ztotožňuji: „Často stačí vlídné slovo, úsměv, aby pozvedly stísněnou, zarmoucenou duši.“

¹ Srov. Sv. Terezie od Dítěte Ježíše a od Svaté tváře, [online].2005.[cit. 8.2.2005] s. 1. Dostupný z www: <<http://www.karmel.at/prag-jesu/cs/carmel/saints/therese/therese.htm> >

1.3 Obecně o poskytování sociálních služeb

Poskytování sociálních služeb je humanitární činností. Má těsnou spojitost s naplňováním základního lidského práva – práva na důstojný život. V souhrnu se jedná o zajištění příležitostí a podmínek společenské realizace člověka.

Sociální služby můžeme definovat jako služby týkající se společnosti, zejména ve významu její péče o společensky a ekonomicky slabší vrstvy.

2 Standardy kvality sociálních služeb

2.1 Standardy kvality sociálních služeb jako nástroje systémových změn

„Standardy kvality sociálních služeb přijaté v roce 2002 Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR (MPSV) představují významný posun v ujednocení požadavků na kvalitu sociálních služeb. Jsou souborem požadavků, jejichž prostřednictvím MPSV definuje úroveň kvality, které musí poskytované služby dosahovat“.¹

Cestou stanovení standardů se stal pilotní projekt v Olomouci, v jehož rámci testovalo standardy na třicet různých organizací s účastí jak pracovníků tak uživatelů sociálních služeb. Průběh testování doprovázela účast odborníků, včetně zástupců česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb.

Klíčový metodický materiál „Standardy kvality sociálních služeb“ lze proto reálně považovat za ucelený programový dokument pro všechny poskytovatele sociálních služeb.

Zároveň je pro ně zdrojem podnětů k nově uplatňovaným přístupům.

Jednotlivé standardy kvality nejsou představeny izolovaně. Jsou výrazem pochopení hlavních úkolů MPSV v oblasti sociálních služeb:

- prevence sociálního vyloučení,
- podpory života v přirozeném společenství,
- ochrany zranitelných skupin obyvatelstva před neodborným poskytováním služeb.

¹ Čermáková, Kristýna; Johnová, Milena.. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002 (112 s. ISBN 80-86552-45-4.) s. 5

Standardy svým obsahem sledují prohlubování:

- důstojnosti, rozvoje nezávislosti a autonomie uživatelů sociálních služeb,
- účasti uživatelů sociálních služeb na běžném životě v přirozeném sociálním prostředí,
- respektu k jejich přirozeným i občanským právům.¹

2.2 Standardy a požadavky zajištění kvality

K zajištění kvality sociálních služeb slouží předepsané standardy. Jelikož ve své absolventské práci vycházím ze svých pracovních zkušeností, uvědomuji si, že pro zkvalitnění poskytování sociálních služeb je zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe důležité. Azylový dům sv. Terezie se chce ve své budoucí činnosti zaměřit na zvyšování kvality sociálních služeb právě za pomoci již zmíněných standardů.

Obecně standardem rozumíme měřítko, normu, uznávané kritérium nebo obecně uznávaný vzor, kvalitou obvykle myslíme hodnotu, jakost, případně stav věcí. Kvalita sociálních služeb se dá tedy vyjádřit jako hodnota sociálních služeb vyjádřena mírou uspokojení zájmů a potřeb uživatelů těchto služeb.

Důležité je připomenout, že kvalita sociálních služeb je posuzována jak uživateli tak zadavateli služeb. Zájem zadavatelů odůvodňuje skutečnost, že zadavatelé (např. obec, stát) služby objednávají a platí z veřejných zdrojů. Uživatelé sociálních služeb se orientují na osobní potřeby a nezřídka i cíle. Sdružený zájem o zvýšení kvality sociálních služeb usměrňuje kritéria přiřazena k jednotlivým standardům.

Standardy jsou přiměřeně obecné, a tím použitelné pro jakoukoli sociální službu bez ohledu na její charakter, velikost či právní formu

Jedním z nosných úkolů sociální práce je vytvoření mechanismu pro kontrolu kvality poskytovaných sociálních služeb. Účinným mechanismem kontroly by měla být inspekce. Systémové uplatnění inspekce, její povinné zavedení do praxe, je závislé na

¹ Srov. Čermáková, Kristýna; Johnová, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002 (112 s. ISBN 80-86552-45-4.) s. 7, 8, 9.

přijímání potřebných zákonů. Základní požadavky podle jednotlivých standardů bude potřebné do těchto zákonů začlenit jako povinnosti. Pro hodnocení kvality poskytování sociálních služeb slouží standardy jako měřítko.

Požadavky na zajištění kvality se z organizačního hlediska týkají dvou oblastí:

1. uplatňování kritérií na pracovištích poskytovatelů sociálních služeb včetně dokumentace poskytované podpory,
2. posuzování a hodnocení vlivu poskytování sociálních služeb na život uživatelů.

První oblast zahrnuje zdokumentování cílů sociálních služeb, profilu uživatelů služeb včetně stránek jejich právního postavení, uplatňovaných postupů, zdrojů a kapacit, principů a dalších vnitřních pravidel. Tento rámec činnosti předepsaný poskytovatelům služeb přitom musí být nutně doprovázen i záznamy o průběhu poskytování služby (výskyt mimořádných událostí, nutnost individuálních plánů, zařazení dohlídek, evidenční údaje o poskytování služby ad.). Správně členěná a průběžně vedená dokumentace je důležitým zdrojem informací pro vyhodnocování kvality poskytovaných služeb.

Druhá oblast souvisí s postoji uživatelů i poskytovatelů služeb k těmto poskytovaným sociálním službám. Základem je zde dovednost pojmenovat cíl, ke kterému má poskytnutí služby směřovat, tedy cíl podle osobního hlediska uživatele služby a zároveň společenského hlediska ze strany poskytovatele služby. Ve standardech je formulován „osobní cíl“ a ten může znamenat nalezení vhodné práce, vytvoření domácího prostředí nebo adaptaci na toto prostředí, stabilní bydlení, založení a ochrana rodiny a další. Spokojenost s realizací cílů je podmíněna:

- spokojeností s průběhem poskytování služby
- spokojeností s výsledkem poskytování služby

Jak z předchozího vyplývá, mají standardy značný význam právě pro ústavní zařazení.

Smyslem zavádění standardů je mj. zhodnocení skutečné potřeby nalezení pomoci a tím podporování nezávislosti na sociální službě.¹

Každý standart je vyjádřením požadavku na kvalitu a k němu příslušných kritérií, podle nichž se naplnění požadavků na kvalitu sleduje. Výklad znaků a pojmů zavedených ve standardech organizace dokládá, jak požadavky definované v jednotlivých kritériích naplňuje. **Lze shrnout, že hodnocení kvality poskytovaných služeb vychází z porovnání dosahované kvality poskytované sociální služby s definovanými standardy. Porovnává se výkon služby i písemné dokumenty, jejichž existenci standardy předepisují.**

2.3 Členění standardů kvality sociálních služeb

Zmíněný materiál MPSV obsahuje tři skupiny standardů:

- A. Procedurální standardy kvality sociálních služeb
- B. Personální standardy kvality sociálních služeb
- C. Provozní standardy kvality sociálních služeb

„A. Procedurální standardy kvality sociálních služeb

1. Cíle a způsoby poskytování služeb
2. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb
3. Jednání se zájemcem o službu
4. Dohoda o poskytování služby

¹ Srov. Čermáková Kristýna ; Johnová Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002 (112 s. ISBN 80-86552-45-4.) s. 7.

5. Plánování a průběh poskytování služeb
6. Osobní údaje
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
8. Návaznost na další zdroje.“¹

„B. Personální standardy kvality sociálních služeb

9. Personální zajištění služeb
10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb
11. Profesionální rozvoj pracovníků a pracovních týmů“²

„C. Provozní standardy kvality sociálních služeb

12. Místní a časová dostupnost služby
13. Informovanost o službě
14. Prostředí a podmínky pro poskytování služeb
15. Nouzové a havarijní situace
16. Jištění kvality služeb
17. Ekonomika“³

¹ Čermáková Kristýna; Johnová, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. (112 s. ISBN 80-86552-45-4.) s. 7

² Čermáková Kristýna; Johnová, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. (112 s. ISBN 80-86552-45-4.) s. 69

³ Čermáková Kristýna; Johnová, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. (112 s. ISBN 80-86552-45-4.) s. 82

3 Podíl supervize na ověřování kvality poskytovaných služeb

3.1 Účast supervize v ověřování kvality poskytovaných služeb

„*Supervize* je slovo převzaté z angličtiny a znamená dohled, dozor nebo kontrolu, řízení a vedení. Může však také znamenat revizi či inspekci. Byla by zjednodušená představa, že podle toho je vztah supervizora a supervidovaného hierarchický – nadřízeného k podřízenému. Podstatou supervize (jak je chápána v psychoterapii) je ale hlavně reflexe, podpora a rozvoj“.¹

Supervize se dostala do plánovaných standardů sociálních služeb jako jeden ze způsobů ověřování kvality poskytovaných služeb. V kontextu psychoterapie a přidružených profesí se uplatňuje jako systematická pomoc (individuální či skupinová) při řešení profesionálních problémů.

„*Pojem sám pochází z církevní oblasti a dříve se týkal svobodné práce v charitativních organizacích.*“² Supervize je jedna z interakčních forem odborné přípravy a prostředkem k osobnímu a profesionálnímu růstu v povolání. Prakticky znamená setkávání supervizora a supervidovaného profesionála v supervizně zaměřeném rozhovoru. Rozhovor umožňuje plné reflexe, emoční ošetření, kontrolu, dohled a odborné vedení. Zároveň slouží jako kvalitní prevence syndromu profesního vyhoření, a co je zvlášť důležité, je příležitostí ke zpracování emocionálního konfliktu, spojeného s výkonem povolání. Vyhořením se zde rozumí zejména stav emočního a tělesného vyčerpání s nedostatkem zájmu o práci a nízkou důvěrou v druhé, ztráta zájmu a cynismus vůči nim, odsuzování sebe samého, nízká pracovní morálka a hluboký pocit selhání.³

Supervize se dostala do plánovaných standardů sociálních služeb jako jeden ze způsobů ověřování kvality poskytovaných služeb. V kontextu psychoterapie a

¹ Rollová, Jarmila. *Supervize*, [online].2001. [cit. srpen 2001].

Dostupný z www: <<http://www.viap.cz/ppf-zp-supervize.doc>> s. 4

² Jelínek, Aleš. *Co je vlastně profesní a rozvojová supervize?*, [online].[cit.14.3.2004].

Dostupný z www: < <http://www.pps-psycholog.cz/info.php?kec=317> > s. 1

³ Srov. Hawkins, Peter; Shohet, Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*, Praha: Portál, 2004.(208 s. ISBN 80-7178-715-9.) s. 33

pomáhajících profesí se uplatňuje jako systematická pomoc (individuální či skupinová) při řešení profesionálních problémů.

V supervizi (i v terapii) je důležité uzavření kontraktu. Jde o dohodnutí podmínek, které vedou k dohodnutí rolí, vztahů i zodpovědnosti. Je potřeba předem vyjasnit, co chce supervizant se supervizorem řešit, to znamená, co má být tématem jejich rozhovorů. Supervize se může vztahovat k různým situacím, může mít účelové uspořádání a být vedena různým způsobem. Podle strukturování kontaktu uplatňovaného v supervizi se kromě individuální, skupinové (případně týmové) supervize uplatňuje model tzv. intervize, kdy se jedná o supervizní sezení skupiny stejně postavených účastníků, kteří sdílejí odpovědnost za výkon práce jedním z nich, a autovize, znamenající sebereflexi pracovníka (supervizora) kladením otázek sobě a hledáním na ně odpovědi.¹

Supervize má být vždy vedena s ohledem na etiku jednání. Za základní etická pravidla platná pro supervizi se považují:

- být prospěšný (posuzuje se od toho, zda cíl a způsob zaměření prospívá sledované věci, zda přináší užitek),
- neuškodit (nezpůsobit duchovní ale i hmotnou újmu),
- nezneužívat (ve významu nepoškodit jiné ve smyslu vlastních výhod),
- nemanipulovat (nesnažit se jakkoli měnit objektivitu poznanych skutečností),
- být věrný (nezklamat důvěru, neopouštět zásady chování a jednání),
- být spravedlivý (jednání vztahovat na respektování obecných norem ale i obyčejů),
- nepovyšovat sám sebe, své myšlenky (teorie) nebo potřeby (uznávat teorie a potřeby druhých),
- být nezávislý a otevřený (v jednání být vstřícný, jednat přímo i v problémových a nepopulárních věcech).

¹ Srov. Rollová, Jarmila. *Supervize*, [online].2001. [cit. srpen 2001].

Dostupný z [www: <http://www.viap.cz/ppf-zp-supervize.doc>](http://www.viap.cz/ppf-zp-supervize.doc)

3.2 Supervize v podmínkách Azylového domu sv. Terezie

„Supervize v podmínkách azylového domu je příkladem supervize v organizaci, která poskytuje sociální služby. Vychází z podstaty, že organizace odpovídá za kvalitní práci zaměstnanců a z toho pramení její potřeba kvalitní supervizi svým zaměstnancům zajišťovat. Externí supervize vnáší do organizace příležitost řešit následující okruhy problémů:

- pospolitost klientů se zaměstnanci - záležitosti pracovního týmu
- kulturu prostředí pracoviště – etické a duchovní stránky
- rozvoj profesionality - vzdělávání a profesní růst zaměstnanců
- podporu a usměrňování pracovního nasazení zaměstnanců
- propracování týmových vazeb
- pozornost novým pracovníkům, jejich zaučení – hledisko rozdílné praxe“¹

Z organizačního hlediska je prostorem pohybu supervizora prostředí vztahů v organizaci, tedy struktura a chování organizace, a předmětem aktivit tým jako celek, případně skupiny tohoto celku. Sledují se čtyři kategorie vztahů:

- a) práce s klienty
- b) vztahy uvnitř týmu
- c) vztahy k organizaci
- d) vztahy zaměřené vně organizace

Důraz je položen na rozdělení rolí a kompetence. Užitek supervize je v mnohém závislý už na definování cílových priorit.

¹Rollová, Jarmila. *Supervize*, [online].2001. [cit. srpen 2001].

Dostupný z [www: <http://www.viap.cz/ppf-zp-supervize.doc>](http://www.viap.cz/ppf-zp-supervize.doc) s. 4.

„Sem patří:

- ✓ přiměřený nadhled nad stávající praxí
- ✓ výhled
- ✓ rozvoj
- ✓ podpora
- ✓ změna“¹

Organizace dosáhne snáze a rozhodněji cíleného efektu supervize pokud:

- zaujme k supervizi vstřícný přístup, nebrání se otevřenému jednání
- je tolerantní k určitému hledání v procesu poznávání
- zaměstnanci prokazují vůli dělat věci jinak
- supervizor se setkává u vedení i zaměstnanců s důvěrou
- všichni zúčastnění jsou obeznámeni s přínosem z průběhu supervize

Několik poznámek ke skupinové supervizi:

- je výhodná, protože se členové supervizí skupiny mohou vzájemně podporovat odsouhlasit si účinek zpětné vazby a vlastně se vzájemně učit
- skupina je zárukou větší dynamiky vykonávané činnosti
- v supervizní skupině lze snáze uplatňovat vedoucí roli supervizora

V podmínkách Azylového domu sv. Terezie byla supervize zahájena v roce 2004 (externí supervizorka Mgr. Jana Kubů). Probíhá formou série skupinových setkání profesionálů – zaměstnanců se supervizorkou. Pro každou schůzku se vymezují cílové okruhy problémů. Ty se pak rozšiřují o návazně vzniklé otázky a otázky vzniklé z odezvy.

Podle místa uskutečňování a vazeb na sociální práci má supervize charakter „supervize v pomáhajících prostředích“. Je cíleně orientována především na pracovní

¹ Rollová, Jarmila. *Supervize*, [online].2001. [cit. srpen 2001].

Dostupný z [www: <http://www.viap.cz/ppf-zp-supervize.doc>](http://www.viap.cz/ppf-zp-supervize.doc)

s. 21

situace a posilování kompetencí při jejich řešení. Zahrnuje poradenství a návody řešení problémů, které jednotlivci i tým zažívají při výkonu práce, způsoby osvojování poznatků, příklady profesní komunikace aj.

Cílem supervizí v Azylovém domě sv. Terezie je efektivně zvládat pohovory s klienty - to zn. řešit i konfliktní situace, které mohou nastat. V procesu zkvalitnění práce jde o to, kladně ovlivnit klienty v rámci daných možností (motivovat je) k řešení problémů tak, aby se posunuli k jimi sledovanému cíli, podnítit jejich spolupráci na tom, co potřebují řešit.

Supervize probíhá jednou za jeden až dva měsíce ve společenské místnosti upravené pro neformální jednání. Trvá asi dvě hodiny. Supervizor zahájí supervizní setkání vybidnutím k diskusi, kdy ponechává všem zúčastněným prostor k otevření aktuálního problému. Je tedy na zaměstnancích o čem chtějí hovořit. Zatím se na supervizích probíraly obecné záležitosti týkající se např. provozu domu nebo zaměstnanců jako týmu. Co se týče klientů, nikdo neměl potřebu rozvinout a případně zobecnit svůj problém.

Na supervizních setkáních se postupně probírala následující témata:

1a) snížení vysoké pracovní zátěže plynoucí z práce v nepřetržitém provozu azylového domu

b) zajištění větší bezpečnosti sociálních pracovníků na nočních službách

2 a) předávání informací o klientech mezi kolegy

b) co dělat, když klient nespolupracuje

3a) zaměstnání klientů v azylovém domě

b) udržování „hranic“ ve vztahu sociální pracovník – klient

4) zřízení místnosti pro klienty, kteří jsou neumístitelní v jiných účelových sociálních zařízeních

5) zaměstnání pracovníka, který by pomáhal klientům s hledáním zaměstnání prostřednictvím spolupráce s pracovním úřadem.

6) využití přístavby azylového domu v zimním období za účelem přenocování klientů, kteří překračují kapacitu lůžek v azylovém domě (provizorní rozšířené ubytování)

Obsahové naplnění jednotlivých témat:

1a) snížení vysoké pracovní zátěže plynoucí z práce v nepřetržitém provozu azylového domu:

Klíčovým problémem bylo najít řešení toho, jak nepodlehnout zátěži, kterou přináší intenzivní práce s lidmi a zároveň neodpírat klientovi pozornost, nebo neodmítat ho v jeho potřebách. Z toho vyplynulo, že každý sociální pracovník by si měl v sobě najít určitý řád a vnitřní klid a uvědomit si, že nemusí své jednání vždy přizpůsobit přání klienta, neboť záleží na tom o jaký problém jde. Např. se všichni sociální pracovníci shodli na nutnosti dodržovat svou polední pracovní přestávku, aby si klienti zvykli na „určité hranice“, které nelze překračovat.

Patří sem také umění odhadnout zda pomoci ihned, nebo později, zorganizovat si lépe čas a domluvit se s klientem na možnosti přesunutí konzultace v době mimo úřední hodiny.

b) zajištění větší bezpečnosti sociálních pracovníků na nočních službách:

V souvislosti s nočními službami bylo nutné dořešit otázku větší bezpečnosti sociálních pracovníků, především z důvodu jejich možného agresivního jednání. Zmíněná opatření zahrnují vybavení vstupních dveří do kanceláře bezpečnostním řetízkem a kukátkem, dále pak instalaci posuvné mřížky na okénko ve vrátnici..

2a) předávání informací o klientech mezi kolegy

Na supervizím sezení došlo k dohodě sociálních pracovníků vzájemně si sdělovat informace o takových klientech, u nichž lze mít podezření, že nemluví pravdu. Např. v souvislosti s tím, že prohlašují, že je jiný sociální pracovník informoval o možném ubytování po uplynutí dohodnuté ubytovací lhůty, ač se to zpravidla nepřipouští. Zjevně mají ve zvyku, odvolávat se na jiného sociálního pracovníka, o němž říkají, že jim vyhověl. V podstatě zkoušejí vydobýt si splnění požadavku.

b) co dělat, když klient nespolupracuje

Mluvílo se o tom, kam až sahá mez poskytnutí pomoci. Někdy to jde pouze do „určité míry“. Jednak z důvodu, že některým klientům vyhovuje taková situace v jaké jsou a dále také proto, že se jim už více pomoci nedá. Konkrétně byl jako příklad uveden klient, který ač je ještě poměrně mladý, má silně narušenou psychiku vlivem dlouhodobého užívání drog a je již téměř nemožné, aby se vzhledem ke svému postižení a stereotypnímu způsobu života stal nezávislým některém sociálním zařízení. I když pobýval v různých protidrogových komunitách, zůstal klientem azylového domu. Všichni pracovníci se sjednotili na nutnosti trvat na spolupráci klientů, zvláště tehdy, potřebuje-li zajistit lékařskou pomoc. Jako sankce je uvažováno, zakázat klientovi vstup do azylového domu na určitou dobu. Bylo též rozhodnuto, aby klient, který nemá peníze na zaplacení ubytování, nebo má dluh, si částku odpracoval. Práce se tak stává pro klienty možností zabezpečení ubytování.

3a) zaměstnání klientů v azylovém domě

Byla položena otázka, jak moc je vhodné zaměstnávat ubytované klienty podle pracovní smlouvy. V současné době jsou zaměstnání pouze dva klienti (výdejna jídel a prádelna), kteří o práci projeví zájem. Zaměstnávat více klientů přímo v azylovém domě aktuální situace neumožňuje.

b) udržování „hranic“ ve vztahu sociální pracovník – klient

Diskutovalo se o problému, jak udržovat „hranice“, které vymezují profesionalitu sociálních pracovníků. Někteří klienti se domnívají, že křesťanské zařízení náležející charitě splní jejich jakýkoliv požadavek, i když to okolnosti zrovna nedovolují. Vystala potřeba ujasnit si, kdy lze při další práci splnit přání klienta a kdy už ne. K tomu supervizorka všechny upozornila na nutnost cítit se při práci dobře – nedělat věci pod nátlakem, nebo s pocitem viny.

4) zřízení místnosti pro klienty, kteří jsou neumístitelní v jiných účelových sociálních zařízeních

Supervize umožnila otevřít problém klientů, kteří vlivem věku a psychického postižení nejsou schopni žít v jiném zařízení nebo nevyhovují jeho režimovým opatřením. Konkrétně se hovořilo o dvou klientech. První prošel mnoha ústavními zařízeními, kde lidé pouze „přežívali“- nikdo je „neřídil“ a on se už ani nemohl naučit žít bez závislosti na nich. Dlouhodobý pobyt v ústavním zařízení snižuje způsobilost člověka k životu mimo něj a to je jeho případ. Druhý klient je v důchodu, mohl by žít v domově důchodců, jenže není schopen se plně přizpůsobit podmínkám života v tomto zařízení. Příčinou je nedostatek vůle žít bez určité volnosti, kterou do jisté míry azylový dům umožňuje.

Naskýtá se východisko umísťovat tyto a podobně situované klienty k pobytu odděleně. Zřízení „zvláštní“ místnosti naráží na nedostatek volné kapacity i nedostatek finančních prostředků.

5) zaměstnání pracovníka, který by pomáhal klientům hledat pracovní uplatnění ve spolupráci např. s úřadem práce apod.

Určité procento klientů přicházejících do našeho azylového domu má obavy z jednání na úřadech. Chybí jim také potřebné sociální dovednosti. Dvanáctihodinový směnný provoz v našem zařízení neumožňuje jít kdykoliv s klientem kam je potřeba. Proto se ukázalo vhodné přijmout pracovníka, který by se v tomto směru o klienty postaral.

Závěrem bylo zajistit v budoucnu přijetí dalšího sociálního pracovníka pro pružnější spolupráci s úřady a dalšími humanitárními zařízeními, které mohou odborně zasahovat do života klientů..

6) využití přístavby azylového domu v zimním období za účelem přenocování klientů, kteří překračují kapacitu lůžek v azylovém domě (provizorní rozšířené ubytování)

Vhodným tématem pro supervizi se stalo řešení přenocování klientů, kteří v době tuhé zimy a mrazů žádají v případě plné kapacity alespoň krizové ubytování.

Právě v zimě, kdy je největší potřeba klientů mít v noci přístřeší, se azylový dům snaží maximálně uspokojit potřeby klientů. Jedinou možností, jak toho dosáhnout, bylo rozhodnutí otevřít přístavbu s prostory, které by mohly sloužit k nouzovému přenocování lidí bez domova. Znamenalo to také řešení, kdo večer klienty do přístavby pustí, zůstane tam s nimi přes noc a ráno dohlédne na jejich odchod.

3.3 Vliv supervize na formulaci cílů sociálních služeb azylového domu

Přijímání nových systémových opatření v sociální práci, reflexe práce s klienty, zpracování emočních a vztahových hledisek práce s klienty a konečně sebezpoznávání v každodenní službě, umožňují formulovat základní cíle sociálních služeb azylového domu:

- být vstřícný k potřebám všech, kdo žádají o pomoc péčí azylového domu,
- aktivně řešit jejich nouzi poskytnutím přístřeší, potravy a dalších základních hmotných potřeb,
- poskytnout jim prvotní útěchu,
- aktivovat u nich představy lepší budoucnosti a možnost produktivního začlenění do společnosti,
- posilovat u nich zájem o soudržnost s rodinou a zároveň přispívat k jejich adaptaci ve zvoleném prostředí,
- citlivě reagovat na osobní krizi, nepodceňovat průvodní jevy a zabývat se vzniklou zátěží,
- zařazovat je do vhodné sociální činnosti, případně do některého rehabilitačního programu s cílem zpětného nabytí nebo upevnění sebedůvěry a sebeúcty,
- pomáhat jim v získávání vztahů a kontaktů,
- podchytit stav jejich zdraví, zaměřit se na jejich fyzickou i psychickou odolnost,
- umožňovat jim prokazování znalostí a dovedností, doplňovat je přeškolením a zacvičením, rozvíjet jejich zručnost, a celkově upravit jejich vztah k práci,
- ve spolupráci s charitou i jinými organizacemi, s dobrovolnými spolupracovníky, vytvářet v denním režimu krátkodobé pracovní činnosti (úklidové práce, drobné opravy, stavební a zahradnické práce apod.)

- vytvářet jim prostředí bezpečí, pozornosti a laskavého zacházení,
- respektovat základní lidská práva, přijímat jimi uplatňované nároky, jednat ve smyslu obecně závazných norem a pravidel občanského soužití a chránit tak jejich zájmy,
- navázat jejich osobní cíle na faktory ovlivňující kvalitu života,
- orientovat je na příklady jednání podle křesťanského evangelia, význam víry, a účast Boha na plnosti života,
- pokládat důraz na vzájemná jednání, zachovávání i vyžadování osobní vážnosti a důstojnosti,
- vytvářet jim zázemí ochrany proti diskriminaci z hlediska rasy, vyznání a pohlaví,
- posilovat v nich přesvědčení o sociální potřebnosti služby přijímat i služby poskytovat

Cíle sociálních služeb azylového domu se přizpůsobují klientele, která je využívá.

4 Mužská klientela Azylového domu sv. Terezie

4.1 Charakteristika klientů, příčiny bezdomovectví

Poslání pomoci každému, kdo pomoc potřebuje, zavazuje nerozlišovat, zda pomoc potřebují ženy nebo muži, a podle společenského začlenění, zda se např. jedná o matky s dětmi nebo mladistvé. Rozhodující je, že azylový dům se stává dočasným bezpečným místem pro všechny, kdo zde pobývají. Ti všichni, kdo pomoc potřebují, jsou jeho klienty.

Vzhledem k specifice prostředí, jsou to však převážně muži, kdo jsou v Azylovém domě sv. Terezie přijímáni k ubytování. Právě muži, oproti ženám častěji, tímto způsobem hledají východisko nebo odlehčení z nouze vzniklé ztrátou přístřeší, ale i z jiných důvodů. Výpověď o nich proto prochází celým pojednáním.

V kontextu s požadavky na respektování ustanovení právního řádu jsou z ubytování vyloučeni utečenci, pohřešované osoby a osoby odpovědné za spáchání trestného činu. Kategorii, u níž se posuzuje vhodnost ubytování, jsou osoby invalidní a osoby vyžadující speciální lékařskou péči.

Objektivním důvodem odmítnutí služby je naplnění ubytovací kapacity domu nebo překročení možností služeb.

V každodenním styku s klienty dochází často k situaci, kdy žadateli o službu musí být služba odmítnuta pro jeho stav nebo jednání. Je to v případech, kdy je pod silným vlivem alkoholu, drog nebo jiných návykových látek, kdy vystupuje agresivně, narušuje soužití v domě nebo nevhodně zasahuje do průběhu podpůrných služeb. Důvodem odmítnutí poskytnutí služby může být i opakovaná, či záměrná soustavná absence spolupráce klienta na řešení své situace nebo v případech, kdy je zjevné podezření z možného zneužití sociální pomoci.

K charakteristice a příslušnému rozdělení klientů do skupin lze zvolit několik přístupů. Poznatky z každodenního styku s klienty - bezdomovci ukazují, že je lze podle důvodů bezdomovectví rozdělit v zásadě do **šesti základních skupin**:

- Do **první** skupiny se řadí jedinci, kteří strávili mládí v dětském domově a pro svou závislost na ústavním zařízení bývají pro samostatné jednání v životě nejhůře vybaveni. Z nich se také nejčastěji rekrutují chroničtí bezdomovci.
- **Druhou** skupinu tvoří lidé, kteří byli trestáni, a po návratu z nápravného zařízení se vlastně nemají kam vrátit, což znamená, že nemají kde bydlet, jsou bez práce a tudíž bez prostředků a často také bez přátel, kteří by jim podali pomocnou ruku. Jejich obdobou jsou chovanci, propuštění z výchovného ústavu pro mládež.
- Do **třetí** skupiny lze zařadit lidi, mající problémy s alkoholem, chorobným hráčstvím a jinými závislostmi.
- **Čtvrtou** skupinu tvoří osoby různě tělesně či duševně handicapované (např. dříve v péči psychiatrické léčebny).
- V **páté** skupině se nacházejí lidé, kteří sice vedli dlouhá léta normální život, chodili do zaměstnání, měli byt a třeba i rodinu, ale potom se shodou různých okolností (rozvodu, soudního vystěhování, ztráty zaměstnání, ubytování) ocitli bez domova a bez práce.
- Do **šesté** skupiny patří někteří cizí státní příslušníci, obvykle dezorientovaní a neschopní adaptace v novém prostředí.

Mnozí klienti však během svého života prošli hned několika těchto skupin.

Podle zájmu a snahy vyrovnání se s krizovou situací, a dále podle okolností a pohnutek k životu bez domova, se klienti dělí:

- na ty, kdo se nedokáží přizpůsobit normám společnosti, ve které žijí, jsou sociálně nevyzrálí, začleňují se do skupin závislých na alkoholu nebo jinak negativně zaměřených skupin, a vlastně jsou vzhledem k měnícímu se jejich pobytu a pohybu, v městském či ve venkovním prostředí tuláky,
- a na ty, kdo v důsledku okolností ztratili možnost pokračovat v dosavadním životě a pro vzniklou krizi jsou nuceni vyhledat pomoc v sociální organizaci.

Nejvyšší podíl úspěšnosti zařazení do „normálního“ života klientů z těchto dvou skupin byl zaznamenán u druhé skupiny. U této skupiny má opodstatnění hledání a

nalezení příčin, které vedly k jejich situaci. Společenské začlenění klientů z první skupiny je proces dlouhodobý a ani začlenění nebývá vždy stabilní.

Soudobý vývoj společnosti je z hlediska ekonomických změn charakterizován různorodostí podnikatelských aktivit včetně restrukturalizace nejen průmyslových podniků, ale i celých odvětví. Vedle rozvoje možností života v podmínkách slušného a důstojného soužití nese zárodky patologických jevů. Stává se, že mnozí jedinci nevládají podmínky svobodného života a v určitých směrech přispívají k morálnímu úpadku společnosti. Vzniká velká rozvodovost, roste trestná činnost mládeže, notorická závislost na alkoholu, drogách, a v neposlední řadě konečné vyústění na dráhu zločinu. Následkem této skutečnosti potom přibývá jedinců, kteří jsou díky svému úpadku vylučováni ze středu společnosti. Provází je bezradnost, bezmoc a nemohoucnost unést odpovědnost za vlastní život.

Důležitý je proto pohled na podmínky sociální existence i z hlediska možností každého jednotlivce. Mnozí z nich nedisponují schopnostmi a sociálními dovednostmi určujícími rodinný život, řádné zaměstnání a bezkonfliktní vztahy s okolím, včetně státu a jeho orgánů. Chybí jim tudíž profil občana, který by byl schopen přijmout zvyšující se nároky v zaměstnání, který by si byl vědom nezbytnosti zásluh o zabezpečení svých životních potřeb, sociálních záležitostí, nároků, pojištění, zdravotní péče apod. Zcela objektivně postrádají účinné sociální zázemí. Jejich jednání dokazuje, že riziko ztrát sociálního bezpečí umocňují rozličné vrozené dispozice, které jsou subjektivně chápány jako tzv. „rány osudu“.

Sociální ochrana (sociální pojištění a státní sociální podpora) není vždy natolik obsáhlá a přístupná, aby ve svých systémech plně garantovala zajištění všech osob. Osoby, které těmito systémy z nějakých důvodů propadnou, zůstávají nezabezpečeny. Nejsou také schopni zajistit si samostatný život pro nedostupnost bydlení. Trh z byty plně nefunguje, takže je prakticky nemožné opatřit si nenáročné, cenově, a i z hlediska nákladů, levné bydlení. Závažným problémem jsou z tohoto hlediska nulové záruky solventnosti těchto osob.

4.2 Poskytování služeb klientům

4.2.1 Komplex pomoci klientům

Pojmenování komplex pomoci klientům znamená provázání dalších pomocí, které se v prostředí Azylového domu sv. Terezie uskutečňují (viz. „Představení azylového domu sv.Terezie“).

Poradenství:

Poradenství zastupují:

- Poradna pro lidi v krizové situaci
- Poradna - vězeňská péče
- Poradna pro migranty a uprchlíky.

Poradna pro lidi v krizové situaci poskytuje klientům informace o jejich právech a povinnostech a spolupracuje s klienty na řešení jejich sociální situace. Je-li to vhodné a potřebné, nabízí i doprovod a asistenci mimo poradnu. Nejčastěji ji vyhledávají lidé bez domova. Nabídka pomoci se vztahuje k řešení široké škály sociálních problémů. Pracovníci poradny úzce spolupracují s ostatními institucemi a organizacemi v oblasti sociální péče (sociální odbory městských a místních úřadů, sociální kurátoři, úřady práce, zdravotnická zařízení, neziskové organizace atd.).

Poradna - vězeňská péče má jako cíl poskytovat pomoc sociálně slabým jedincům, kteří jsou stíháni vazebně, ve výkonu trestu a po výstupu z výkonu trestu. Poradnu navštěvují klienti vytypovaní sociálními pracovníky již ve výkonu trestu, dále pak ti, jimž se v důsledku výkonu trestu nepodařilo obnovit původní sociální vazby – pro ztrátu bydlení, mizivé uplatnění na trhu práce, celkovou dezorientovanost, nepřijetí rodinou, přáteli, sousedy apod. Těmto klientům jsou často kromě odborné rady návazně poskytovány služby azylového domu, ať jde o ubytování, nebo jiné služby materiální či nemateriální podoby. Pomoc v této oblasti výrazně napomáhá prevenci kriminality a recidivy a rozšiřuje tak možnosti zapojení trestaných klientů do společnosti.

Poradna pro migranty a uprchlíky je určena migrantům s jakoukoli formou pobytu, kteří žádají o azyl, nebo kteří ho již získali. Jejím základním zaměřením je

sociální a právní poradenství. Sociální pracovnice provádí odbornou asistenci při jednání s úřady (Cizinecká policie ČR, zastupitelské úřady). V nezbytných případech jim lze zajistit nocleh a podle situace i nejnnutnější materiální pomoc.

Krizová pomoc

Krizová pomoc pomáhá řešit situaci klientů podle jejich potřeb, druhu a závažnosti problémů. Jedná se o bezprostřední jednorázovou materiální pomoc (ošacení, osobní hygiena, základní potraviny, zdravotnický materiál, jízdenky, kolky, průkazové fotografie ...) a odborné a obecné poradenství. Návaznou službou je poskytnutí azylového lůžka.

Součástí krizové pomoci je také aktivní pomoc při vyhledávání plicních onemocnění u klientů se zvláštním zřetelem na onemocnění TB. Na tomto programu pracuje Azylový dům sv. Terezie s Národní jednotkou dohledu nad TB z Fakultní nemocnice Na Bulovce. Dosavadní, několikaleté zkušenosti ukazují, že se jedná o jednu z nejúčinnějších metod vyhledávání plicních onemocnění u rizikových skupin obyvatelstva. Tento program má výrazně preventivní charakter zaměřený na ochranu zdraví nejen obyvatel hl. města Prahy, ale také při vysoké migraci klientů, i obyvatel celé ČR.

V rámci služeb nízkoprahového denního centra jsou lidem bez přístřeší a bez motivace aktivně řešit svou situaci poskytovány rady, hygiena, jídlo a ošacení.

Mimořádným případem v objemu krizové pomoci se stalo poskytnutí náhradního ubytování obyvatelům Prahy - Karlína, jako akutní řešení jejich situace v důsledku povodně. Tito občané se stali zvláštní kategorií klientů, jimž bylo možné poskytnout pomoc díky nově vybudované přístavbě v areálu azylového domu.

Chránění bydlení

Kategorií péče, která do komplexu pomoci patří, je chráněné bydlení, přestože neslouží běžné cílové skupině klientů. Chráněné bydlení je poskytováno na dobu nezbytně nutnou v bytě vybudovaném v rámci projektu přestavby a přístavby bývalých garáží v areálu objektu Azylového domu sv. Terezie. Ubytování jsou vybraní obyvatelé Prahy 8, postižení povodní v r. 2002, u nichž není doposud vyřešena otázka odpovídajícího bydlení. Klientům je poskytováno dočasné, kvalitní, finančně dostupné

dlouhodobé ubytování, (dle smlouvy na dobu jednoho roku), čímž je na přechodnou dobu stabilizována jejich sociální a psychická situace. Zaměstnanci azylového domu se účastní programového řešení jejich dalšího bydlení mimo sociální sféru.

5 Realita poskytování sociálních služeb Azylového domu sv. Terezie - srovnávací studie

Následující část je osobní studií poskytování služeb v Azylovém domě sv. Terezie. S orientací na „Standardy kvality sociálních služeb“ zachycuje obraz realizovaných služeb a spolu s tím napomáhá konkretizovat, na co a kam budoucí práci zaměřit. V zaměření, kde se nabízí možnost zpřesnit cílový stav, je připojen „námet zdokonalení“.

1. Cíle a způsoby poskytování služeb

Současná praxe:

Klíčové cíle, které si azylový dům stanoví jako určující, jsou uvedeny v části 2.3. V souhrnu představují rámcový cíl posílit vůli klienta obstát ve společnosti, přispět k tomu, aby se dokázal vypořádat se zátěží, aby se naučil odvracet nástup osobní krize, a aby na služby mimo skutečně krajní situace (např. z důvodu zdravotního stavu) nespolehal.

Azylový dům sv. Terezie, podle základního vymezení služeb jako azylový dům pro muže (část 3.), poskytuje služby obvyklé pro tento typ zařízení. Služby jsou zde poskytovány ve smyslu potřeb péče o tuto cílovou skupinu.

Námet zdokonalení:

Zdokonalení lze spatřovat v dalším propracování mechanismu zajišťování sociálních služeb. Například jak služby ovlivňují sociální situaci klientů z hlediska cílů, jak přispívají k jejich vybavení pro nejbližší budoucnost. Přesněji vyjádřeno, s jakou úspěšností se klienti jednotlivých kategorií pomoci po využití služeb zařazují do normálního života. Adaptaci klientů je nutno chápat jako společenský závazek.

Mechanismus „zpětné odezvy“ by bylo možné řešit pomocí tzv. „osvědčení klienta azylového domu“ (obdoba průkazu) o krocích, které klient učinil po odchodu z azylového domu nebo o krocích, které byly v zájmu resocializace klienta učiněny vůči klientovi ze strany sociálních institucí. Náležitosti osvědčení by byly předem stanoveny. Zůstává však otázkou, jak postihnout případné ztráty či předávání těchto „osvědčení“ nežádoucím osobám.

2. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Současná praxe:

Od prvního kontaktu s klientem se uplatňuje respektování nejen sociální, ale i právní pozice klienta. Důraz je položen na zabránění zneužití moci a vyloučení nezákonného jednání zaměstnanců ve vztahu ke klientům. Je ošetřena stránka nevyhnutelných zásahů do soukromí klienta, z nichž azylový dům jako poskytovatel služeb nemůže slevit.

Přes zmíněnou závislost klientů na službách a často jejich nižší způsobilost k jednání, nejsou jejich lidská práva omezována mocenským zacházením ze strany pracovníků azylového domu. Dbá se na příslušný takt občanského soužití.

3. Jednání se zájemcem o službu

Současná praxe:

Postup, způsob a kritéria přijetí klientů včetně dokumentačních záznamů jsou jednoznačně stanoveny. Zkušenost ukazuje důležitost přijímací procedury. Ta je prvním krokem, kde se otevřeně sděluje, jaké služby lze poskytnout, jak odpovídají potřebám klientů, a jaké úrovně mohou vzhledem k existujícím podmínkám dosáhnout. Nedochozí tak k zásadnímu rozporu mezi tím, co klient očekává a co mu lze poskytnout. Oboustranná shoda je základem dohody o poskytnutí služeb.

Po vstupu do azylového domu je klient vlídně osloven a je mu poskytnuta okamžitá psychická podpora. Ta spočívá především v tom, že sociální pracovnice azylového domu s porozuměním a trpělivě vyslechne jeho problém. V průběhu evidence klienta, při pohovoru s ním, se zjišťuje povaha a závažnost tohoto problému. Základní údaje o osobě klienta se s jeho souhlasem a v souladu se zákonem 101/2000 Sb. zapisují do evidenčního listu. Probírá se, jakou službu je možné a vhodné klientovi poskytnout, a tato služba se mu nabídne. Přijme-li klient nabízenou službu, sociální pracovník klienta seznámí s podmínkami pro její poskytnutí a zároveň domluví formu a způsob další spolupráce (určí termín další schůzky, pomůže mu stanovit krátkodobé a dlouhodobé cíle, a vymezí mu nezbytný rozsah aktivity – co má udělat v řešení své

situace). Při opakované návštěvě pak sociální pracovník znovu vyslechne klienta, zhodnotí s ním nově vzniklou situaci a rovněž spolu s ním vyhodnotí, jakého pokroku klient dosáhl, a jak se osobně zasloužil o pozitivní změny, případně mu pomůže odstranit překážky.

V závislosti na potřebách klienta a příslušné volbě služby je předán dalším pracovníkům azylového domu (vedoucí, sociální pracovník, sociální asistenti, pracovnice v šatníku, aj.), kteří se specializují na plnění konkrétních úkolů a řešení dílčích problémů klientů.

4. Dohoda o poskytování služby

Současná praxe:

Dohoda, která se s klientem uzavírá má náležitosti oboustranného přístupu k využívání služby. Jsou sjednány náplň služby, její rozsah a cíl včetně podmínek jejího naplnění a ukončení, a také opatření při nedodržení podmínek. Všechny dohody jsou evidovány.

Při poskytnutí krátkodobého ubytování v noclehárně je klient seznámen s řádem azylového domu a je s ním sepsána „Dohoda o dočasném přístřeší“. Dohoda o dočasném přístřeší se uzavírá na dobu jednoho týdne až čtrnácti dnů. Druhou stranou výtisku „Dohody o dočasném přístřeší“ je „Ubytovací řád noclehárny Azylového domu sv. Terezie“.

Při poskytnutí dlouhodobého ubytování v ubytovně je klient seznámen s Řádem azylového domu a je s ním sepsána „Smlouva o ubytování“. Podle podmínek může být uzavřena až na dobu půl roku.

O ukončení poskytování služeb je v případě noclehárny a poraden uzavřena ústní dohoda, v případě ubytovny písemná. Klient, jako uživatel služby, může spolupráci v oboru služeb ukončit z jakéhokoli osobního důvodu, měl by však mít vypořádány pohledávky.

Ze strany azylového domu může být ukončeno poskytování služeb klientovi především z důvodu vypršení dohodnuté doby, dále pak z důvodu nerespektování Řádu azylového domu klientem, neplnění závazků z jeho strany a pro absenci spolupráce na řešení sociální situace.

Dalšími službami založenými na dohodě s klientem je „Dohoda o úschově

osobních věcí“ a „Dohoda o vyprání a uložení věcí“. „Dohoda o úschově osobních věcí“ obsahuje podmínky úschovy, dobu úschovy a prostor pro seznam uložených věcí. „Dohoda o vyprání a uložení věcí“ obsahuje pokyny pro předání osobního ošacení k vyprání a pro uložení do dohodnutého termínu. Text dohody zahrnuje také opatření pro případ nedodržení dohodnuté služby.

5. Plánování a průběh poskytování služeb

Současná praxe:

Průběh poskytování služeb se vzhledem ke skladbě klientů a nestejným intervalům jejich pobytu plánuje obtížně. Vnitřní pravidla jsou zaměřena na všechny průvodní jevy poskytování služeb. V nich je stanoven způsob poskytování služeb a obsah a forma zpracování záznamů.

Smysl pozornosti k průběhu služby je postaven na nalezení a naplnění osobního cíle klienta, na individuálním přizpůsobení se jeho potřebám, na dynamice přijmout změny v jeho cílové orientaci, a na využití každého jeho přínosu pro budoucí průběh služby.

Klientům jsou poskytovány především služby, týkající se zlepšení jejich materiálního, sociálního a právního postavení. Jedná se o tyto služby:

- osobní hygiena (sprcha, holení, praní osobního oblečení),
- občerstvení (chléb, pečivo, čaj, polévky),
- prostředí zabezpečeného přístřeší, klidu, tepla, odpočinku (denní tisk, knihy),
- ošacení, obuv,
- sociální a právní poradenství,
- zprostředkování kontaktů s úřady,
- asistence při jednání s úřady,
- poskytnutí prostředků nutných pro náležitosti k jednání s úřady (kolky, zajištění fotografií, jízdenek...),
- pracovní poradenství (zprostředkování práce),
- poskytnutí krátkodobého ubytování v noclehárně,
- poskytnutí dlouhodobého ubytování v ubytovně pro vybrané klienty s reálným předpokladem úspěšné resocializace,

- chráněné bydlení (při výhledu reálné obnovy bydlení - spíše výjimečně),
- duchovní pohovor – zprostředkování kněze,
- další pomoc klientovi (spojení rodin, nasměrování na léčení nebo jinou sociální péči),
- poskytnutí nebo zprostředkování kontaktu s terapeutickými centry, krizovými centry, ústavy, dalšími zařízeními a azylovými domy.

Všechny metody práce s klientem a veškeré konkrétní pomoci jsou založeny na individuálním, osobním a vstřícném přístupu ke klientům. Zaměstnanci plně respektují „Etický kodex sociálního pracovníka“ a „Etický kodex pracovníka v sociálních službách Arcidiecézní charity Praha“.

O kvantitativních údajích týkajících se poskytovaných sociálních služeb vypovídá tabulka „ Kvantitativní údaje o poskytovaných sociálních službách „ viz příloha č. 2.

6. Osobní údaje klientů

Současná praxe:

Vedení azylového domu dbá, a všichni zaměstnanci jsou si vědomi, jakou důležitost má zpracování osobních údajů o klientech a zároveň, jak dalece je citlivé pořizování záznamu z této oblasti. Přitom se vždy jedná se o údaje, bez nichž by „utrpělo“ odborné a bezpečné vedení klientů. Nezbytné údaje se pořizují na základě interních pravidel a platných právních norem, a to s odůvodněním, „proč právě tyto informace“, a k čemu jsou potřeba. Pokud to situace vyžaduje nebo je to v zájmu klienta, aby se některé osobní údaje neuváděly, pak se tento požadavek se respektuje. Naopak v některých případech se záměrně vytváří prostor pro sledování anonymních informací.

Dokumenty s osobními údaji jsou chráněny jako neveřejné a ukládají se podle zásad pro jejich archivaci.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Současná praxe:

Problematika je pojata jako součást zapojování klientů do rozhodování o využití

sociálních služeb. Obtíže zde pramení především z jejich různorodé skladby, z rozdílné úrovně poznání o vykonávaných službách a podle toho i z rozdílných názorů na tyto služby.

S každým klientem je vedeno sociální šetření, jsou zvažovány jeho požadavky a případné námitky. Klienti azylového domu nejsou omezováni v možnosti podání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.

Názory, připomínky a stížnosti mohou klienti kdykoliv zaznamenat v „Knize přání, připomínek a stížností“, mohou také využít jiný jimi zvolený způsob (ústní nebo písemný). V zákonné lhůtě jsou všechny tyto podněty projednány na poradách, případně jsou zapracovány do provozu azylového domu.

S problematikou způsobu a formy předkládání stížností, jejich evidování, lhůt pro jejich vyřízení, adresování a následných postupů a kontaktů na nezávislé (odvolací) orgány, jsou seznámeni jak klienti, tak personál azylového domu.

Námět zdokonalení:

Kvalifikovanými úsudky o postojích klientů, např. o vnímání a respektování Řádu azylového domu, nebo o prokazované aktivitě ovlivňovat soužití klientů vytvářet příslušný předstih pro realizaci podnětů nebo zavedení nových opatření, a tím předcházet následnému upozorňování na nedostatky.

8. Návaznost na další zdroje

Současná praxe:

Zaměstnanci azylového domu orientují klienta ve škále možností sociálních služeb, pomáhají mu nalézt službu nejvíce vyhovující jeho potřebám. Azylový dům má kontakty na obecné služby, které vyřizují veřejnoprávní, školské, zdravotnické a další občanské záležitosti, na krizová centra a občanská sdružení s různým zaměřením pomoci. V některých případech kontaktuje i instituce a odborníky z působiště klienta. Kde je to možné, přibližuje mu kontakt s rodinou.

Zvláštní místo má dlouhodobá spolupráce s pražskými i mimopražskými odbornými školami, které připravují budoucí pracovníky v sociální sféře. Předmětem je spolupráce k získávání odborné praxe.

Návaznost na další zdroje zahrnuje spolupráci se sociálními kurátory (Středisko

sociálních služeb a prevence Prahy 1), a se sociálními pracovníky městských úřadů a nemocnic.

Vedle široce zaměřené spolupráce se státními institucemi je rozvinuta spolupráce s nestátními a neziskovými organizacemi. Z nich především se sesterskými organizacemi „Naděje“, „Armáda spásy“, „Emauzy“, „Dům na půli cesty“, dále s redakcí časopisu „Nový Prostor“, s organizacemi „Teen Challenge“, „Cenacolo“, „RIAPS“, s kongregacemi řádových sester (např. s „Misionářkami lásky“) a dalšími.

9. Personální zajištění služeb

Současná praxe:

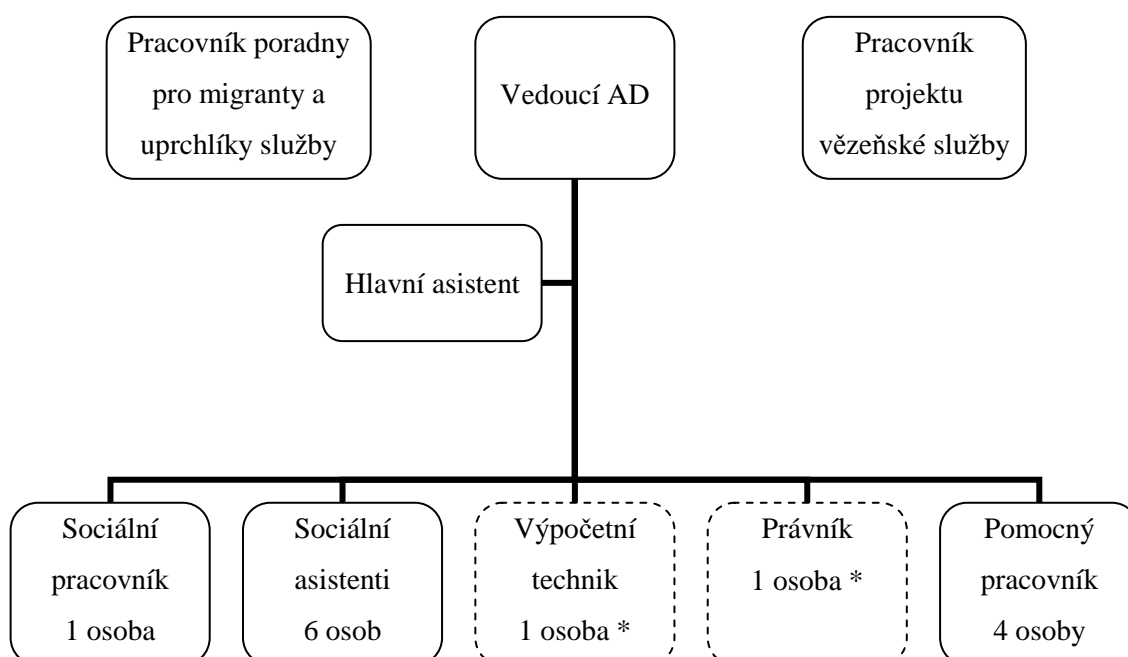
Pro výběr zaměstnanců je určující jejich vzdělání, odborné předpoklady a dovednosti pro zvládnutí náplně práce. Pracují ve struktuře a v počtech umožňujících zvládnutí péče o klienty ve standardní kvalitě. Pracovně právní stránky vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci odpovídají ustanovením zákoníku práce.

Složení pracovního týmu ve vedoucích funkcích je určováno vzděláním a manažerskými schopnostmi. Jako základní předpoklad pro výkon funkce se u všech pracovníků sledují schopnosti účelné komunikace, asertivity, empatie a kreativity.

V pracovním zařazení jsou zohledňovány osobní a profesní zkušenosti zaměstnanců, jejich odborné předpoklady, míra aktivity a odpovědnosti. Individuální dispozice pro zvládnutí týmové práce jsou také ukazatelem pro plánování služeb.

Organizační strukturu zaměstnanců z hlediska funkcí znázorňuje obrázek:

Personální obsazení Azylového domu sv. Terezie:



* externí pracovník

Součinnostními partnery vedoucího azylového domu jsou pracovník pro migranty a uprchlíky a pracovník vězeňské péče.

10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb

Současná praxe:

Azylový dům vytváří takové prostředí, aby pracovní podmínky zaměstnanců odpovídaly obecně závazným normám a vnitřním pravidlům. Zaměstnanci jsou obeznámeni se svou pracovní pozicí, vědí, jaké mají pravomoci a komu jsou za své pracovní výkony odpovědni. Důraz je položen na zvláštnosti služby a její problémové stránky.

Základem systému řízení práce jsou pravidelné porady (čtrnáctidenní) a interní supervize. Externí supervize je součástí samostatného programu zvyšování kvality sociálních služeb (2.2.) realizovaných azylovým domem.

Zaměstnanci azylového domu mají možnost individuálních pohovorů s vedením. Je organizován odborný růst zaměstnanců, vzdělávací plány se orientují na dosažení „Indexu odbornosti charitního pracovníka“. Několikrát do roka se uskutečňuje duchovní cvičení. Z hlediska pobídkových forem působení na zaměstnance se uplatňují jak slovní hodnocení, tak možnosti systému finančního odměňování. Zabezpečovány a zaměstnavatelem podporovány jsou i mimopracovní aktivity zaměstnanců a jejich rodinných příslušníků (kultura, sport, příspěvky na prázdninové vyžití dětí ...).

11. Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Současná praxe:

Profesní rozvoj každého zaměstnance je sledován. Zájem o profesní zdatnost začíná už jeho přijetím (viz. „Personální zajištění služeb“). Dbá se na dodržování pracovních postupů, ale zároveň je dán každému zaměstnanci prostor pro tvořivost při jejich uplatňování. Zvlášť významné je zařazení každého jednotlivce do práce týmu a jeho vlastní aktivita k sebezdokonalování.

Vzdělávání zaměstnanců je zajišťováno širokou nabídkou kurzů zaměřenou na sociální sféru, nejčastěji na bezprostřední práci s klientem. Tyto kurzy jsou poskytovány Školícím střediskem České katolické charity nebo jsou podle odbornosti jako externí zajišťovány dalšími organizacemi s příslušnou akreditací. Z kurzů praktických pracovních činností může být zaměstnancům nabídnut např. některý kurz práce na PC.

Několik zaměstnanců si doplňuje vzdělání na odborných nebo vyšších odborných školách. Jejich studium je organizací podporováno.

Vedle systematické přípravy mají zaměstnanci možnost účasti na seminářích, případně konferencích, jejichž programy souvisí s jimi vykonávanou praxí..

Námět zdokonalení:

Současnou praxi profesního rozvoje rozšířit o krátkodobé periodické (jednodenní) stáže u jiných poskytovatelů sociálních služeb s totožným nebo příbuzným profesním zaměřením (např. azylové domy jiné než arcidiecézní správy).

12. Místní a časová dostupnost služby

Současná praxe:

Praxe uplatňovaná azylovým domem v této oblasti vychází ze závazných režimových opatření. Dostupnost služeb je dána provozem azylového domu v nepřetržitém režimu.

Čas poskytování služby (provozní hodiny):

Ubytování a návazné služby nepřetržitě.

Výdeje jídla: pondělí – pátek 10-14hod.

Poradny: Poradna pro lidi v krizové situaci všední dny 10-12, 13-16 hod.

Poradna pro migranty a uprchlíky všední dny 10-12, 13-16 hod.

Poradna – vězeňská péče středa 10-12, 13-16 hod.

Dočasnou překážkou dostupnosti služeb může být obsazení kapacity míst.

13. Informovanost o službě

Současná praxe:

Azylový dům jako veřejné zařízení je z hlediska souboru informací o jeho tzv. kmenových údajích, působnosti a poslání, veřejnosti zcela dostupný.

Soubor údajů obsahuje: právní formu, IČO, statutárního zástupce, adresu sídla, spojení, místo poskytování služby, označení cílové skupiny uživatelů, základní podmínky poskytování služby, kapacitu zařízení a příslušné ceny.

Azylový dům se v elektronické podobě prezentuje na webových stránkách Arcidiecézní charity Praha – www.charita-adopce.cz, v písemné podobě ve Výroční zprávě Arcidiecézní charity Praha za každý příslušný rok, v časopise „Charitas“ (Sdružení česká katolická charita), v měsíčním periodiku „Listy Arcidiecézní charity Praha“, a i v jiných prostředcích veřejné komunikace.

Základní údaje o zařízení a jeho službách jsou obsaženy v adresářích poskytovatelů sociálních služeb, [např. „V Praze doma bez domova“ (vydává Městské centrum sociálních služeb Praha), adresář Sdružení azylových domů nebo Adresář poskytovatelů sociálních služeb Hlavního města Prahy]. Do míst koncentrace klientů (nádraží, poradny, matriky a sociální odbory, úřady práce...) jsou vydávány jako propagační materiály azylového domu letáčky.

14. Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

Současná praxe:

Zařízení splňuje základní požadavky pro stanovený účel péče. Ve smyslu norem vyhovuje bezpečnostním, estetickým i hygienickým podmínkám.

Azylový dům sv. Terezie je v komplexu třípatrovým činžovním domem s půdní vestavbou, adaptovaným suterénem, dvorem a přístavbou ve dvoře domu. Prostorově je členěn:

- suterén - šatník, noclehárna, sprchy a toalety pro klienty,
- přízemí - poradny (včetně kanceláře Poradna - vězeňská péče), vrátnice, čekárna, sociální zařízení pro klienty i zaměstnance,
- 1. patro - noclehárny, kuchyně, sociální zařízení,

- 2. patro - kancelář vedoucího a kancelář Poradna pro migranty a uprchlíky,
- 3. patro - prostor pro další připravované resocializační programy,
- půdní vestavba – ubytovna (5 dvoulůžkových pokojů), kuchyně, sociální zařízení,
- přístavba ve dvoře azylového domu pro víceúčelové sociální aktivity:
 - přízemí - výdejna jídla a jídelna, (jídelna také jako prostor pro kulturní a církevní akce a do budoucna plánovanou „klubovou činnost“),
 - patro - společenská místnost, chráněné bydlení.

Kvalitnější vybavenost z hlediska provozně technických předpokladů i vybavy jednotlivých místností podle účelu je odvislá od získání finančních prostředků.

Námět zdokonalení:

Azylový dům je svým charakterem záchytným článkem sociální sítě. Za určitých podmínek je také prostředím možnosti určité pracovní reaktivace klientů. Jeví se proto účelné posoudit možnost zřídit a vybavit dílnu pro jednoduché opravy a řemeslné práce. Podnětem ze supervize je úvaha řešení alespoň minimální kapacity pro dočasný pobyt přestárlých klientů (objektivně se vymykajících programům resocializace) do doby jejich přijetí odpovídajícím zařízením.

15. Nouzové a havarijní situace

Současná praxe:

Základní opatření pro vznik havarijní nebo nouzové situace jsou řešena jako součást objektové dokumentace azylového domu (např. protipožární opatření). Opatření pro mimořádné události většího rozsahu detailně rozpracována nejsou. O dodržování režimových opatření a opatření souvisejících přímo s provozem azylového domu jsou poučeni jak zaměstnanci tak klienti.

Námět zdokonalení:

Při rozpracování opatření pro postup při mimořádné události (např. povodně) i možnost využití azylového domu jako dočasného místa nouzového přežití pro postižené obyvatelstvo některé ohrožované lokality (mimo existující chráněné bydlení).

16. Jištění kvality služeb

Současná praxe:

Azylový dům průběžně analyzuje odraz efektivity služeb a sleduje kvalitativní ukazatele. Do hodnocení zapojuje zaměstnance na všech úrovních. Poznatky přijímá také od součinnostních partnerských organizací a spolupracujících institucí. Za základní ukazatel považuje stupeň spokojenosti klientů. Zároveň se stará o uspokojení zaměstnanců.

17. Ekonomika

Současná praxe:

Obecně je hospodaření azylového domu závislé na zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb. Financování služeb je doložitelné, záznamy o všech výdajích jsou kontrolovatelné. Zacházení s finančními prostředky je upraveno vnitřními pravidly. To platí i pro přijímání případných darů. Souhrnnou bilanci hospodaření poskytuje roční účetní uzávěrka včetně komentáře.

V příslušném meziročním bilancování se vyhodnocují „Kvantitativní údaje o poskytovaných sociálních službách“. Jedná se o údaje, které v systemizované tabulce představují roční hodnoty v jednotkách výkonu pro daný typ poskytované služby. Část soupisu údajů v tabulce ukazuje příklad: „Díl 3 – Kvantitativní údaje o poskytovaných sociálních službách“ s údaji k některým typům služby, které zařízení poskytuje. (viz. příloha č. 2).

Finanční rozpočtový rámec a konkrétní plánování výdajů tak může vycházet z reálné skutečnosti výkonu předchozího roku, z kvalifikovaného odhadu pro rok stávající a z úsudku pro rok budoucí.¹

¹ Srov. Jakeš, Jiří. *Ekonomické srovnání zařízení poskytující sociální služby*. [online].2002. [cit. 20.5. 2002]. s.6-11

Celkový rámec služeb lépe přiblíží **příklady činností, s nimiž musí sociální asistent počítat jak na denní, tak noční směně.**

Denní směna začíná v 08.00 a končí ve 20.00 hod. Mezi osmou a desátou hodinou se sociální asistenti věnují ubytovaným klientům, po desáté hodině klientům, kteří během dne přicházejí, ale neubytovávají se.

Ubytování klienti většinou žádají o možnost prodloužení pobytu. To se neprovádí automaticky. Přihlíží se k délce pobytu, kterou si klient již „odbydlel“ a k jeho momentální situaci.

Klienti, kteří ubytování nejsou, nejčastěji žádají právě o ubytování, nebo konkrétní krátkodobou pomoc, např. poskytnutí (zakoupení) jízdenky, pomoc s vyřizováním dokladů, pomoc v úředních jednáních, jako je vypsání žádosti o poskytnutí sociálních dávek, odvolání proti pozastavení sociálních dávek, vyřízení nástupu do jiného azylového domu, domova důchodců, ústavu sociální péče aj.

Rozhovor s klientem se vede v rámci dohody s ním podle zažitých postupů a údaje se zaznamenávají do „Evidenčního listu klienta Azylového domu sv. Terezie“ (5.2.). Údaje jsou zaznamenány v elektronické podobě na PC ve speciálním programu. V současné době se údaje zapisují přímo v programu, a v evidenčním listu tak postačuje jen odkaz na místo tohoto záznamu. Při pohovoru s klientem je důležité zjistit, zda a kde klient pracuje. Pokud nepracuje, zda je veden na Úřadu práce, zda pobírá sociální dávky, případně proč dávky nebere, zda pobírá jiné dávky (důchod) atd. Důraz je položen na důsledné naplnění „individuálního plánu práce s klientem“ a „dílčí cíl“. Příkladem může být, když si klient vyřídí sociální dávky nebo když začne pracovat. Další postup se odvíjí podle situace.

Mezi úkony, které jsou zásadní, patří pomoc s vyřízením občanského průkazu. Základem je získání rodného listu často složitou korespondencí, zajištění fotografií, dohlédnutí na vypsání žádosti. Klienti jsou z celé republiky, takže i korespondence s úřady je rozšířena na celou republiku. Mnozí mají uvedenu kontaktní adresu.

Určitou organizovanost mají doprovod a přeprava klientů.

Do náplně práce sociálního asistenta patří v rámci asistenční služby doprovod jedince, který má zjevnou poruchu komunikace s úřady. Doprovod může být také za účelem návštěvy lékaře.

Ve spolupráci se sociálními kurátory Prahy 1 je možné v případě potřeby zakoupit klientům jízdenku ČD. Vzhledem k tomu, že tato služba je často vyhledávána

a lze ji zneužít, jsou vypracována kritéria o tom, v jakém případě je možné jízdenku vydat. Posuzuje se opodstatnění jízdy (vyzvednutí občanského průkazu, cesta z nemocnice nebo psychiatrické léčebny, dostavení se do zdravotnických zařízení, k soudu apod.). K doložení se uznávají oznámení, propouštěcí zprávy, předvolání, došlo-li k okradení klienta - protokol o krádeži, a další potvrzení. Důvodem pro neposkytnutí jízdenky může být, že klientovi už jednou jízdenka poskytnuta byla. Klient podepisuje obeznámení, že mu jízdenka může být poskytnuta pouze jednou. V souladu se způsobem opatření jízdenky je označena razítkem „úvěr“. Za účelem evidence jízdenek je veden sešit, kde se zapisuje číslo jízdního dokladu, jméno klienta žádajícího jízdenku, bydliště, a místo kam klient cestuje.

Po šestnácté hodině píše pracovník denní služby „aktuální stav ubytovaných klientů“. Záznam se denně aktualizuje. Čas mezi šestnáctou a devatenáctou hodinou se využívá převážně k práci s klienty ubytovny.

V devatenáct hodin přicházejí klienti na noclehárnu. Využití této služby je rovněž důsledně kontrolováno a evidováno.

Mezi základní povinnosti konce služby patří řádné předání pokladny. Vyúčtovávají se peníze za ubytování a praní. Klientům se vydává doklad o zaplacení, údaje za co a kolik platí se zaznamenávají v jejich ubytovací smlouvě. Totéž se zapíše do pokladní knihy. Pobyt si klienti nemohou předplácet.

Pracovník denní služby (obecně) předává v devatenáct hodin službu pracovníkovi noční služby. Druhý pracovník (na noční směně jsou dva) přichází ve dvacet hodin. Od tohoto času probíhá jejich společná dvanáctihodinová služba.

Součástí pravidelné činnosti při předávání služby je informování střídajícího kolegy o důležitých očekáváníích, především o případných pozdějších příchodech klientů. Vše se zapisuje do „sešitu denních vzkazů“.

Předávající pracovník odpovídá za předání čistých a uklizených prostorů.

Pracovníci noční služby dohlíží na příchody klientů – v běžném režimu do dvaadvacáté hodiny. Pozdější příchod musí být nahlášen. Porušení se opakovaně netolerují.

Dvaadvacátá hodina je také hodinou kontroly na noclehárně i ubytovně. Velmi důležité jsou v průběhu noční služby záznamy o případném mimořádném jednání, zásahu apod. To se týká možných výtržností, nepřiměřeného jednání, potřeby akutní lékařské pomoci apod.

Do osmé hodiny ranní předává noční služba pokladnu a další náležitosti předání, včetně zápisu, pracovníkovi denní směny. Denní služba také ráno budí klienty a přiděluje úklidy, které později zkontroluje.

6 Práce s dotazníky

6.1 Dotazníkové šetření

Užívání dotazníků je v dnešní době docela běžné. Je vhodné použití tohoto prostředku také ke komunikaci s klienty azylového domu? Co přinese „nějak“ vyplněný dotazník? Nakolik bude sumou údajů a nakolik základem výzkumu o klientech?

Na tomto místě chci proto přiblížit některé zvláštnosti dotazníkového šetření, vztahující se k této cílové skupině.

„Standardy kvality sociálních služeb“ v mnohém a opakovaně vyjadřují, že vztah zaměstnanců a klientů je potřeba prohlubovat mj. také otevřeností vzájemných sdělení. Poznání a zařazení klienta s potřebou konkrétní sociální služby se neobejde bez zjištění jeho základních osobních dat. Jak ale dále pohlížet na šetření dotazníkem?

Šetřením tohoto druhu se od klientů získávají přímé informace, kdy obvykle na předepsanou formu otázky odpovídají určitou formou odpovědi, přičemž vyjadřují vedle osobních údajů své názory, pocity, postoje, přístupy, plány a motivace. Protože klienti jsou definovanou cílovou skupinou, je nezbytné získat vedle osobních údajů také data o jejich vzdělání a sociálně ekonomické situaci. Po předpokládaném zjištění těchto skutečností je potřeba se zamyslet, zda klienti představují typický vzorek a zda mohou být respondenty pro analytické šetření. Zvláště, když morální a intelektuální skladba klientů je rozdílná. K této obtížnosti se řadí i samotné třídění dotazníků, kdy kritérium třídění musí mít dostatečnou rozlišovací váhu.

Mohlo by se zdát, že potřebu sledovanou dotazníkem, uhradí cíleně vedený rozhovor. Přikláním se k volbě, aby prostředkem zjišťování dat v tomto „ohraničeném prostředí“ byl dotazník vedený dílem jako výkaz dat klienta a dílem jako výkaz s ním vedeného rozhovoru.

Úspěšnost dotazníku/rozhovoru je založena:

- na správné skladbě a sestavení dotazníku, na kvalitě provedení rozhovoru a vyplnění dotazníku,
- na možnosti rozboru a na vypovídací hodnotě výsledků.

6.2 Struktura dotazníku a způsob sběru dat

Významnou pozornost je nezbytné věnovat struktuře a konstrukci dotazníku, volbě a formulování otázek a v neposlední řadě názornosti usnadňující vyplňování.¹ V návaznosti na předchozí specifikaci dotazníkového šetření, zvláště na samotný účel sběru dat, půjde o dotazník neanonymní.

Je proto zcela logické, že před užitím dotazníků (viz příloha č. 1) musí být klientům sdělen cíl a smysl zjišťování údajů, a podáno vysvětlení, že informace získané prostřednictvím dotazníků jsou určeny výhradně pro potřeby práce s klienty (přiblížení se jejich potřebám, zjištění věcí jejich zájmu nebo nezájmu, apod.). Klienti musí být ubezpečeni, že jejich jmenovitě získané údaje zůstanou neveřejné, že neopustí profesionální prostředí azylového domu, a pokud budou základem pro některé sumarizované hodnoty, lze je publikovat pouze bez spojení s konkrétním jménem klienta.

Podle praxe se dá předpokládat, že klienti porozumí spojitosti dotazníku se zavedeným „Evidenčním listem klienta Azylového domu sv. Terezie“, na němž přímo prohlašují, že se shromažďováním údajů o své osobě souhlasí.

Přesná citace prohlášení:

„Prohlašuji, že souhlasím se shromažďováním a zpracováním osobních a citlivých údajů o mé osobě pověřenými pracovníky Azylového domu sv. Terezie. Konkrétně se jedná o údaje uvedené v záhlaví tohoto evidenčního listu, dále pak informace o mé sociální situaci včetně čerpání veškerých dávek, důchodů a mezd, o zdravotním stavu, trestné činnosti a rodinných poměrech, které jsou nutné pro přijetí a pobyt v azylovém domě a pro sociální práci s mou osobou. Dále souhlasím s tím, že tato data budou archivována a v případě mé příští návštěvy znovu použita pro sociální práci. Prohlašuji také, že jsem byl poučen o tom, že tento souhlas mohu kdykoliv písemně odvolat“

I za těchto okolností se někteří klienti rozhodnou dotazník nezpracovat, nebo se neúčastnit jeho zpracování.

¹ Srov. Metody geografického výzkumu. Kvalitativní výzkum, [online] .[cit. 16.2.2004] s. 1-4.

Dostupný z [www: <http://www.geogr.muni.cz/vyuka/HumanniG/MGV2www.doc>](http://www.geogr.muni.cz/vyuka/HumanniG/MGV2www.doc)

Jako u všech dotazníků, tak i v případě tohoto, ovlivňuje kvalita dotazu kvalitu odpovědi.

Ve skladbě dotazníku jsou otázky členěny:

- podle předmětu zjišťování
- podle typu proměnné
- podle funkce, kterou v dotazníku plní.

Podle předmětu zjišťování jsou otázky kladeny na jednoznačně a objektivně dané údaje (fakta), např. údaje identické s údaji v rodném listě, a otázky zaměřené na postoje, názory, mínění, důvody, např. „lidé na veřejnosti jsou k Vám“.....

Podle typu proměnné se jedná o otázky zaměřené na kvantitativní údaje (číselně proměnné), např. na počet dětí, a otázky na kvalitativní údaje (slovně proměnné), např. k úrovni dosaženého vzdělání, ke spokojenosti se službami apod.

Podle funkce se otázky člení na otázky sledující hlavní obsah šetření - např. na problém osamění klienta, dále na otázky analytické, tj. takové, jejichž obsah lze např. pojmut do určitého hodnocení, a také filtrační, kdy se vztahují na nestejně kategorie odpovídajících, například na bezdomovce a na ty kdo bezdomovci nejsou.

Rozeznáváme:

- otázky uzavřené
- otázky otevřené.

Uzavřené otázky dávají možnost výběru z nabídky odpovědí na danou otázku. Výhodou uzavřené otázky je cílené vymezení, názornost a snadnost zpracování odpovědi. Námitkou proti nim může být, že tázanému odpovědi kategoricky podsouvají.

Podle podrobnějšího dělení uzavřených otázek dotazník obsahuje:

otázky s možností výběru ze dvou odpovědí (tzv. dichotomické), - 11,18,27
otázky alternativní, tj. s možností výběru jedné odpovědi z více nabízených, -
2,3,4,8,13,15,16,17,19,26

otázku výčtovou s možností označení více odpovědí, - 17

Otevřené otázky – 1,6,9,12,14,21,22,23,25,28 mají formu možnosti přímého vyjádření, které do dotazníku v úplném nebo zkráceném znění zapíše klient (respondent) nebo sociální pracovník (tazatel).

Otevřená otázka umožňuje klientovi nezávislé sebevyjádření, čímž má odpověď jednoznačnou hodnotu, na druhé straně její zpracování je obtížnější.

Otázky kombinované (uzavřené a otevřené) – 5,7,10,20,24 jsou sloučením výše popsaných druhů otázek.

Důvěryhodně sestavený dotazník může kladně podnítit komunikaci s klienty, naopak jeho stroze direktivní forma může tuto komunikaci vážně poškodit. Při sestavování dotazníku je potřeba si uvědomit:

je otázka vhodná (nezbytná, aktuální,)?

bude dostatečně srozumitelná všem účastníkům dotazování?

není nejednoznačná (neptá se najednou na dvě věci)?

Pro výpovědi klientů azylového domu lze jistě použít i dotazníky jiného zaměření. Hlavními ukazateli by měl být smysl a přiměřenost rozsahu dotazníku.

7 Komunitní práce ve společenství klientů azylového domu

7.1 Komunita, komunitní přístup a komunitní řešení

Pojem komunita pochází z latinského *communitas*. V překladu znamená společenství.

„Komunitu charakterizuje soužití lidí v určité pospolitosti a v podmínkách určité existence. Je seskupením lidí s relativně stejnou pozicí ve společnosti, se společnými potřebami, zájmy a cíli, se stejnou hodnotovou orientací, vystavených respektování stejných pravidel. Příkladem může být komunita vzdělávacích prostředí, psychoterapeutická komunita, církevní komunita, komunita v sociálních institucích, a podobně“.¹

Ucelenější představa je pak taková, že komunita je společenství jedinců na místě účelem i geograficky vymezeném, které je utvářeno na výše uvedeném základě.

Určitou zvláštností je, že komunita klientů azylového domu má určitou nestabilitu a neohraničenost. Je to dáno tím, že je ovlivňována příchodem klientů z vnějšího prostředí a odchodem klientů do vnějšího prostředí, přičemž vlastnosti komunity uvnitř i vně se převratně nemění.

Komunitní přístup je přístupem, jímž se vnášejí nebo zavádějí taková opatření, která se přímo, až bytostně, týkají příslušné komunity. Opatření ve svém souhrnu vycházejí z podmínek života komunity, jsou založena na získaných zkušenostech. Základní stránkou přístupu je identifikace, tedy ztotožnění se obrazně se vším, co se v daném společenství děje.

Hlavním rysem komunitního přístupu je přímé podílení se na lokální demokracii uplatňované v konkrétním prostředí ze základní úrovně.

Komunitní přístup staví na komunikaci a příslušné etice jednání. Vyžaduje samotné naslouchání, naslouchání jednoho druhému, vytváření příležitostí ke společné diskusi, sdílení názorů i zážitků, spolupráci při zvládnání nesnází, společné učení a objevování řešení.

¹ Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopro, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1 srpen 1994, s. 1.

Komunitní řešení problému má některé metodické principy, které si lze osvojit nácvikem. Základem je dostatečně srozumitelný popis všech stránek problému. Protože komunitní řešení staví na komunitním přístupu (problém se projednává společně), lze také společně přijímat jednotlivé varianty řešení problému a nést společně odpovědnost za výsledky k nimž se dospěje. Modely úspěšného řešení problému jsou však zpravidla nepřenosné jinam, situace je vždy neopakovatelná a jedinečná. Stejně tak, jako je jedinečná každá komunita. Získané zkušenosti však mohou posloužit jako inspirace.

7.2 Co je komunitní práce

„Komunitní práce vychází z podmínek komunity. Je prací, v níž se uplatňuje komunitní přístup a která přináší komunitní řešení. Základním jejím rysem je, že se jedná o metodu.

„Komunitní práce je metoda:

- využívání lidských i jiných zdrojů v komunitě
- řešení sociálních problémů prostřednictvím podpory společenství - komunit - v místech, kde lidé žijí a kde problémy vznikají
- směřující k vyvolání a podporování změny v hodnocení síly komunity i jedince
- orientující se na vyrovnávání hladiny "moci" v prostředí existence skupin "privilegovaných" a "bezmocných" a řešení napětí mezi nimi
- vytváření protiváhy vůči silám tržní ekonomiky, která stojí stranou od řešení zákonitých sociálních rozporů.“¹

Z těchto několika definic, které jsou v různých materiálech uváděny s menšími odchylkami více méně stejně, je jasné, že komunitní práce je jedna z metod sociální pomoci zaměřující se na podporu sil samotné komunity a na podporu sil jednotlivců v komunitě žijících. Aby bylo možné pracovat komunitním přístupem, je nutné, aby existoval aktuální problém, který má určitá skupina lidí zájem řešit.²

¹ Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopr, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1, srpen 1994, s. 1.

² Srov. Máchová; Barbora; Millerová, Alice. *Komunitní práce*. Kopr, bulletin pro podporu a rozvoj Komunitní práce v ČR, hlava č. 6, červenec 1996, s. 5-6

7.3 Cíle a principy komunitní práce

Smyslem komunitní práce je vytváření takové situace, aby lidé našli své schopnosti a síly, naučili se vyjadřovat své názory a potřeby, překonali pasivitu a nedůvěru ve své možnosti.

Za cíle komunitní práce se považuje:

- propojování jednotlivců a zdrojů společnosti z hlediska jednotného zájmu
- zapojení všech zúčastněných v tomto procesu a navození účinné komunikace mezi nimi: členů komunity, a to jak jedinců tak neformálních skupin, dále odborníků - tedy komunitních pracovníků a jiných "pomáhajících", kteří proces komunitní změny obvykle iniciují, a stejně tak úřadů a institucí, které jsou pro dané místo důležité
- podporování dovednosti řešit své problémy vlastními silami.¹

Takto řízený proces pomáhá zapojit do procesu řešení i ty nejvíce znevýhodněné skupiny. Zde můžeme jmenovat např. typické bezdomovce, lidi závislé na drogách, atd. Právě pro tyto skupiny se může komunitní práce stát mostem mezi nimi a společností.

„Principy komunitní práce lze shrnout do sedmi základních bodů:

- princip sebeurčení - obyvatelé komunit mají sami největší předpoklady určit, co chtějí a potřebují
- princip lokalizace - služby a programy jsou co nejbližší, a tedy dostupné pro celou komunitu
- princip svépomoci - nabídka možnosti převzít zodpovědnost za vlastní život a za jeho kvalitu a stát se nezávislým na pomoci někoho "shora"
- princip maximálního využití zdrojů - možnosti a potřeby komunity jsou uspokojeny při plném využití veškerých zdrojů, které komunita nabízí

¹ Srov. Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopro, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1, srpen 1994, s. 3

- princip úplné komunity – služby, programy a aktivity jsou přístupny všem lidem komunity bez jakékoli vnitřní diferenciaci, tj. přístupné co nejširšímu vzorku komunity,
- princip instituční vstřícnosti – vnější zájem a schopnost institucí vytvářet a nabízet své služby podle neustále se měnících potřeb a zájmů komunity,
- princip celoživotního vzdělávání – komunita dává příležitost učit se a rozšiřovat poznání.“¹

7.4 Úloha komunitního pracovníka

Komunitní pracovník je osoba zúčastněná na problémech komunity a vykonávající komunitní práci. Žije nebo pobývá v dané lokalitě, zná prostředí, problémy, lidi, přirozené autority a možnosti komunity. Jeho hlavním úkolem je kontaktovat lidi, spojit různé sociální skupiny a místní instituce, kteří se chtějí na řešení problémů spolupodílet. Základem je, že komunitní pracovník respektuje místní situaci a potřeby lidí.²

Práce týmu zaměstnanců Azylového domu sv. Terezie, (viz. organizační struktura 4.9), je prací týmu komunitních pracovníků. Znamená to, že každý jeden pracovník, bez ohledu na zastávanou funkci, je v komunitě klientů azylového domu komunitním pracovníkem. Pro jeho účast a vlastní roli v procesu sledovaných přeměn platí, že se od něj očekává základ (start) práce na dráze přeměny, a když je komunita schopna uskutečňovat cíl, pomáhat si sama, ustupuje ze svých aktivit. Komunitní pracovník vlastně usiluje o to, aby jeho role byla dále zbytečná. V praxi to znamená, že komunitní pracovníci azylového domu mají zásluhu na vydobytí nezávislosti klientů azylového domu na sociální službě, jako

¹ Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopro, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1, srpen 1994, s. 4

² Srov. Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopro, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1, srpen 1994, s. 3, 4.

sledované přeměně. (Příkladem může být mezi klienty vzájemně sdílený zájem mít práci, práci nalézt a vytrvat v ní, po naplnění role sociálního asistenta, který tento zájem nejprve iniciuje.).

Je potřebné, aby komunitní pracovník začal pracovat s "jádro skupiny", které se daný problém dotýká a která je ochotna ho řešit svými silami. Skupina je vedena k tomu, aby dokázala pojmenovat problém a jasně určit cíl, kterého chce dosáhnout. To předpokládá prostor pro diskusi a pro aktivitu uvnitř skupiny. Komunitní pracovník podporuje práci skupiny, ale autoritářsky se v ní nechová. Nenařizuje a nediktuje, co mají ostatní dělat a proč. Pomáhá zvažovat, které faktory práci brzdí a které posouvají práci skupiny dopředu (místní instituce, neformální vztahy - každý může znát někoho, kdo je pro dosažení cíle užitečný). Dalším důležitým úkolem komunitního pracovníka je udržet skupinu aktivní a rozdělit práci do malých kroků, které je možno zvládnout v dohledné době a všechny úspěchy, které se dostaví vyhodnotit, aby komunitní práce byla pro zúčastněné lidi užitečná, a aby je také uspokojovala.

Základní předností komunitního pracovníka je schopnost účinně pracovat jak sám na sobě, tak s jednotlivými členy komunity i se skupinou, ale zároveň se zdroji a prostředky, které komunita nabízí. Musí být schopen analyzovat, plánovat a hodnotit, musí být dobrý organizátor a v neposlední řadě musí umět dobře komunikovat na všech úrovních.

„Komunitní pracovník si musí osvojit zásady práce, které lze rozdělit následovně:

Zásady PRÁCE SE SVÝM „JÁ“

Zásady PRÁCE S JEDNOTLIVCEM

Zásady PRÁCE SE SKUPINAMI A S KOMUNITOU

ANALÝZU, PLÁNOVÁNÍ A HODNOCENÍ

MANAGEMENT A ORGANIZOVÁNÍ

KOMUNIKACI

ZDROJE A PROSTŘEDKY.“¹

¹ Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopro bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1, srpen 1994, s. 4, 5, 6

Pozice sociálního asistenta, jako komunitního pracovníka, předpokládá zvládnutí především „zásad práce se svým já“, „zásad práce s jednotlivcem“, „zásad práce se skupinami a s komunitou“, „komunikaci“, a částečně i „analýzu, plánování a hodnocení“.

„Zásady PRÁCE SE SVÝM „JÁ“:

- dokázat pozorovat, naslouchat, vnímat a tlumočit
- kriticky se hodnotit, přitom si být vědom svých silných i slabých stránek
- pracovat na sobě z hlediska rozvoje znalostí a získávání dovedností
- nacházet místo a setrvávat v pozicích příznačných pro danou roli
- dokázat se vžít jak do samostatné, tak do týmové práce
- srovnávat dobovou situaci s vlastními životními zkušenostmi
- rozumět podstatě komunitní práce
- umět se řídit zásadami a metodami týmové práce
- vycházet z odborné podpory a supervize (podněcující supervize – viz 3.2., je chápána jako proces nutný pro seberozvoj a zodpovědnost).“¹

„Zásady PRÁCE S JEDNOTLIVCEM:

- vztahy s lidmi stavět na vzájemné důvěře
- patřičně reagovat na individuální potřeby
- umožnit a pomáhat jednotlivcům získávat znalosti, dovednosti a sebedůvěru
- orientovat se v kontaktech týkajících se poradenství, zastupování, spřátelení, zplnomocňování, organizování atd.
- znát základní procesy formování osobnosti člověka“²

„Zásady PRÁCE SE SKUPINAMI A S KOMUNITOU:

- zaangažovat lidi na problémech, které se jich dotýkají
- podpořit nebo založit a udržet skupinu

¹ Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopro, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1, srpen 1994, s. 4.

² „tamtéž“, s. 4.

- řídit skupinu, ve vhodné chvíli odejít nebo pomoci při ukončení činnosti skupiny
- vydefinovat si vlastní roli ve skupině, míru své zaangażovanosti a zodpovědnosti
- rozlišovat řadu rolí uvnitř skupiny a napomoci členům rozvinout role jako předsednictví, tajemník, fund-raiser, propagátor, pokladník a jiné funkce potřebné pro chod skupiny
- jako vedoucí skupiny umožnit zapojení všech členů a zabránit dominanci a diskriminaci
- rozeznat příčiny a souvislosti sociálních problémů a pomoci skupinám na ně reagovat
- vnímat konflikt ve skupině a najít různé způsoby jeho řešení
- napomoci skupinám v komunitě určit jejich potřeby, vhodná řešení a jasné cíle, jichž mohou dosáhnout
- stanovit program s ohledem na prostředí, v němž skupina funguje
- znát základní zásady a postupy skupinové práce
- znát základní zásady a postupy komunitního vzdělávání
- znát význam vytváření sítí
- chápat, jak skupiny se společnými cíli mohou spolupracovat k jejich dosažení
- vědět jak zvýšit sebereflexi činnosti skupiny“¹

„KOMUNIKACE:

- chápat slovo "komunikace" jako širší pojem ve verbálním i v neverbálním významu
- chápat, že každý člověk vnímá svět jinak a že naše chápání se zřídka přesně shoduje s chápáním jiného
- při mnoha různých jazycích a kulturách najít ve společnosti takové způsoby komunikace, kterým komunita, s níž pracujeme, rozumí
- shromažďovat a tlumočit informace a svědectví
- mít účinný slovní projev
- psát jasné a výstižné zprávy, dopisy, články, žádosti o příspěvky apod.
- používat různá média pro práci s komunitou i pro publicitu
- efektivně zacházet s politickým kontextem své instituce

¹ Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopro, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1, srpen 1994, s. 4.

- umět psát zprávy a žádosti apod.
- umět veřejně přednášet
- znát způsoby komunikace s jednotlivci i skupinami - verbální, neverbální i prostřednictvím médií
- znát překážky v efektivní komunikaci, např. problematiku postižení¹

„ANALÝZA, PLÁNOVÁNÍ A HODNOCENÍ:

- shromažďovat, analyzovat a zpřístupňovat informace
- dávat si realistické cíle a určit priority
- sestavovat pracovní programy zaměřené k předem dohodnutým cílům
- analyzovat politický a společenský kontext, v němž instituce nebo skupina funguje
- vypracovat způsob jak sledovat a zaznamenávat pokrok
- zhodnotit výsledky a použít toto zhodnocení pro svou další práci
- vědět, jak provádět základní výzkum
- vědět, jak naplánovat pracovní program
- znát způsoby zaznamenávání
- znát způsoby hodnocení
- chápat, jak funguje místní i ústřední státní správa a proč právě tak, a jaký je jejich vzájemný vztah
- vědět, jak se vytváří politika na místní i celostátní úrovni a spojení tohoto procesu se skutečnými problémy v místních komunitách²

Od komunitního pracovníka se očekává, aby zůstal profesionálem, který se nestane na komunitě a práci v ní závislým, a který bude umět v pravou chvíli přenechat příslušné komunitní skupiny k vlastní životní seberealizaci.

¹ Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopro, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1, srpen 1994, s. 5.

² „tamtéž“, s. 5.

8 Závěr

V absolventské práci „Problematika klientů Azylového domu sv. Terezie“ vyjadřuji sepětí azylového domu, jím poskytovaných služeb a profilu klientů s pozicí zaměstnance - sociálního asistenta. Přibližuji podstatu interní komunikace s klienty i zaměstnanci, ukazují souvislosti a podmíněnosti, které přináší supervize a komunitní práce. Představuji mnou autorizovaný dotazník. Zabývám se cíli profesního rámce práce s klienty, jejich poznáváním a usměřováním. Od východisek naplňování standardů kvality sociálních služeb přecházím srovnávací studií k ověření, že Azylový dům sv. Terezie může nést kredit kvalitního poskytovatele služeb klientům. Zásadní je pak to, že v absolventské práci kladu důraz na realizaci sociálního asistenta jak ve standardních pracovních povinnostech tak při supervizních jednáních i při výkonu komunitní práce.

Reálným přínosem zpracování v této podobě je dosud nepředstavený profil profese sociálního asistenta. Potud může být absolventská práce vodítkem zpracovatelům obdobné tematiky.

9 Resumé

Absolventská práce má název „Problematika klientů Azylového domu sv. Terezie“ s podtitulkem „Profesní pohled na práci s klienty“.

Obsah této absolventské práce se vztahuje především k profesní stránce jednání s klienty, vlivu prostředí, charakteristice činnosti, a zejména k uplatňování vlivu na jejich profil v konkrétním azylovém domě. Problematika se týká převážně mužské klientely. Jako autorka práce vycházím ze své profese asistenta sociální práce v Azylovém domě svaté Terezie, Pernerova 20, Praha 8 - Karlín, náležejícímu Arcidiecézní charitě Praha.

Absolventskou práci tvoří mimo úvod a závěr následující kapitoly:

- Standardy kvality sociálních služeb
- Podíl supervize na ověřování kvality poskytovaných služeb
- Mužská klientela Azylového domu sv. Terezie
- Realita poskytování sociálních služeb Azylovým domem sv. Terezie – srovnávací studie
- Práce s dotazníky
- Komunitní práce ve společenství klientů azylového domu

V absolventské práci popisuji svou činnost sociálního asistenta jak z hlediska standardních pracovních povinností tak při supervizních jednáních i při výkonu komunitní práce. Obsáhleji, z hlediska dosahované kvality, se ve smyslu předepsaných standardů zabírám sociálními službami, které Azylový dům sv. Terezie poskytuje.

Zusammenfassung

Absolvierte Arbeit wird „Problematische der Klienten lebenden im Asylhaus heiliger Teresas“ mit dem Untertitel „ Berufsmässige Ansicht mit Klienten“ geheisst. Inhalt dieser absolvierten Arbeit bezieht sich vor allem auf eine charakteristische und spezifische Tätigkeit und besonders werden sich wie sich auf Einflüsse auf ihr Profil in diesem konkreten Asylhaus durchgesetzt. Die Problematik betrifft besonders ein männliches Teil der Klienten. Wie Autorin dieser Arbeit schöpfe ich aus meinem Beruf als Assistentin einer Sozialarbeit im Asylhaus heiliger Teresas, Pernernova 20, Praha 8 – Karlín, gehörendes Erzdiözesen-Charité Prag.

Absolvente Arbeit enthiel ausser einer Einführung und ausser einem Abschluss diese folgenden Kapitel:

- Standards der Qualität Sozialdienstleistungen
- Anteil der Superansicht über eine Beglaubigung der Qualität gewährende Dienstleistungen
- Männliche Kliente des Asylhaus heiliger Teresas
- Realität der gewährenden Sozialdienstleistungen
- Arbeit mit Fragebögenen
- Gemeinschaftliche Arbeit unter der Gesellschaft der Klienten des Asylhaus.

In der Abschlussarbeit beschreibe ich meine Tätigkeit als Sozialassistentin sowohl aus der Sicht der Standardarbeitspflichten als auch bei den Aufsichtsverhandlungen. Ich konzerriere mich umfassend der leistungendem Qualität von diesem Gesichtspunkt auf Sozialdienstleistungen, im Sinne vorschreibenden Standards, die unser Asylhaus heiliger Teresas gewährt.

10 Použitá literatura

Čermáková, Kristýna; Johnová, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. – 112 s. ISBN 80-86552-45-4

Fiala, Stanislav; Němec, Jaroslav. *Projekt Arcidiecézní charity Praha „Pomoc v nouzi“ pro rok 2004* – interní materiál Azylového domu sv. Terezie

Havrdová, Zuzana. *Co je komunitní práce*. In: Kopro, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 1, srpen 1994

Hawkins, Peter; Shohet Robin. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004.-208 s. ISBN 80-7178-715-9

Kolektiv autorů. *Bible*. Český ekumenický překlad, 4. přepracované vyd. Praha: ČBS, 1993.- 1290 s. ISBN 80-900881-7-1

Máchová, Barbora; Millerová, Alice. *Komunitní práce*. Kopro, bulletin pro podporu a rozvoj komunitní práce v ČR, hlava č. 6, červenec 1996

Matoušek, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003.- 250 s. ISBN 80-7178-549-0

Elektronické zdroje:

Jakeš, Jiří. *Ekonomické srovnání zařízení poskytující sociální služby* [online].2002. [cit. 20. května 2002].

Dostupný z www: <<http://www.tretipatro.cz/res/data/000035.doc>>

Jelínek, Aleš. *Co je vlastně profesní a rozvojová supervize?* [online].2004.[cit.14.3.2004].

Dostupný z www: <<http://www.pps-psycholog.cz/info.php?kec=317>>

Metody geografického výzkumu. *Kvalitativní výzkum* [online].2004.[cit. 16.2. 2004].
Dostupný z www: <<http://www.geogr.muni.cz/vyuka/HumanniG/MGV2www.doc>>

Sv. Terezie od Dítěte Ježíše a od Svaté tváře [online].2005 [cit. 8.2. 2005]. Dostupný
z www:<<http://www.karmel.at/prag-jesu/cs/carmel/saints/therese/therese.htm>>

Rollová, Jarmila. *Supervize*[online].2001. [cit. srpen 2001].
Dostupný z www: <<http://www.viap.cz/ppf-zp-supervize.doc>>

11 Seznam příloh

Příloha č. 1: Příklad dotazníku pro mužskou klientelu azylového domu

Arcidiecézní charita Praha Azylový dům sv. Terezie		
Dotazník		
Jméno a příjmení, (titul) _____		
1) Váš věk: let	2) Rodinný stav: svobodný ženatý rozvedený ovdovělý	3) Počet dětí: vlastní děti osvojené děti nevlastní děti, které jste vychovával
4) Zdravotně jste (cítíte se): zdrav nemocen nedokážete posoudit		
5) Vzdělání, kterého jste dosáhl je: základní vyučen nebo zaučen vyučen s maturitou vyšší – vypište jaké		6) Původně jste začal pracovat jako:
7) Jaké bylo Vaše poslední zaměstnání – vypište a jaká byla jeho forma: brigáda legální zaměstnání (podle pracovní smlouvy) nelegální (bez pracovní smlouvy – „načerno“)		
8) Máte nebo udržujete vztahy: s rodinou (s manželkou, dětmi, sourozenci, družkou, apod.)		

jiné (s přáteli) vztahy neudržuji (jsem bez rodiny, bez přátel)	
9) Jak dlouho jste bez domova - vypište: pokud chcete, uveďte důvod vaší životní situace	
10) Vyhovují Vám služby azylového domu ano ne , co byste navrhl zlepšit ?	
11) Pohybujete se mezi bezdomovci ? ano ne	
12) Popište svou obvyklou činnost v průběhu dne (stručně několika slovy)	13) Žádal jste na veřejnosti od lidí: peníze ano ne jídlo ano ne oděv, prádlo ano ne
14) Ve kterém místě se rád zdržujete nebo na které se rád vracíte (v Praze)?	
15) Kde pobýváte nebo jste dosud pobýval: zaměstnanecká ubytovna azylový dům jiné místo (park, metro, apod.)	
16) Lidé na veřejnosti: jsou k Vám vstřícní (pomáhají vám) odmítají Vás jsou k Vám neteční (nezajímáte je)	
17) Jste závislý na návykové látce? alkohol drogy	
18) Byl jste ve výkonu trestu ? ano ne	
19) Kde jste prožíval dětství ? rodina /adoptivní rodina dětský domov jinde (příbuzní, střídavě)	
20) Cesta do azylového domu byla: Vaším osobním rozhodnutím Vám doporučena , ?? kým (nemusíte uvést)	

.....
²¹⁾ Jaké zájmové činnosti se rád věnujete (jste se věnoval) ?
²²⁾ Co podnikáte pro získání bytu ?
²³⁾ Co podnikáte pro získání zaměstnání ?
²⁴⁾ Se současným způsobem života: jste smířen nejste smířen – chcete jej změnit , ?? jak
²⁵⁾ Co bude Vaší „první“ činností po odchodu z azylového domu ?
²⁶⁾ Jaký je Váš vztah k náboženství ?jste věřící jste nevěřící nemáte vyhraněný vztah
²⁷⁾ Pokládáte vztah se sociálními pracovníky azylového domu za vztah pomoci ? ano ne
²⁸⁾ Chtěl byste se vyjádřit k něčemu, co v dotazníku nebylo?
Datum:
Výběr odpovědi: se označí x

Příloha č. 2: Kvantitativní údaje o poskytovaných sociálních službách¹

	A	B	C	D	E	
Typ služby	Jednotka výkonu	Skutečné údaje v roce 2003	Kvalifikovaný odhad v roce 2004	Předpokládané údaje v roce 2005	Poznámka (zde uveďte případné další údaje)	
21	osobní asistence	Klient	292	300	350	
22	pečovatelská služba	Klient				
23	podporované bydlení	Klient				
24	podporované zaměstnání	Klient				
25	poradny	Intervence	6 181	6500	7 000	
26	přechodné zaměstnání	Klient				
27		Využití				
28	raná péče	Klient				
29	terénní programy pro uživatele drog, marginální skupiny a sociálně vyloučené skupiny	Kontakt				
30	terapeutické komunity	Lůžka				
31		Využití				
32	tísňová péče	Klient				
33	Jiné	Intervence				
34		Klient				
35		Kontakt				
36		Lůžka				
37		Využití				

Jednotka výkonu (uvádějte pouze údaje, které můžete doložit dokumentací):

Intervence - počet minimálně třicetiminutových rozhovorů odborného pracovníka s klientem o samotě

Klient - počet klientů, kteří využívali službu

Kontakt - počet alespoň desetiminutových jednání v zájmu klienta

Lůžka - počet lůžek

¹ Viz. Mgr. Fiala, Stanislav; Ing. Němec, Jaroslav. *Projekt Arcidiecézní charity Praha „Pomoc v nouzi“* pro rok 2004

Příloha č. 3: Fotografie Azylového domu sv. Terezie

Slavnostní svěcení Azylového domu sv. Terezie