

**Univerzita Karlova v Praze  
Filozofická fakulta**

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Pavla Čadilová

**Typologie klientek azylu pro matky s dětmi**

The user's typology in asylum for mothers with children

Obor:

Forma studia:

Akademický rok:

Vedoucí diplomové práce:

Oponent diplomové práce:

Datum obhájení:

Výsledek obhajoby:

Sociální práce

Prezenční

2009/2010

PhDr. Hana Pazlarová, PhD.

## **Poděkování**

Za konzultace a rady v průběhu psaní práce děkuji vedoucí práce PhDr. Haně Pazlarové, PhD. Dále děkuji pracovníkům Domu pro matky s dětmi ve Vlašimi a pracovníkům azylových domů, kteří mi poskytli materiály a informace potřebné k výzkumu v teoretické části práce.

# **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Typologie klientek azylu pro matky s dětmi vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne 31. 7. 2009

Podpis:

## Anotace a klíčová slova

Práce se zaměřuje na problematiku azylů pro matky s dětmi. Věnuje se klientkám těchto zařízení a jejich očekáváním. První část práce je zaměřená na obecný popis azylů pro matky s dětmi, na jejich cílovou skupinu, poslání, cíle a poskytované služby. Zvláštní kapitola je věnována činnosti konkrétního azylového domu ve Vlašimi. V druhé části práce jsou zjišťovány očekávání, s kterými klientky do azylů přichází, a zároveň jsou zjišťovány jednotlivé typy klientek azylů pro matky s dětmi.

Cílem práce je zjištění očekávání klientek azylů pro matky s dětmi a vyprofilování těchto klientek. Pro tuto práci byl zvolen kvalitativní výzkum. Byly použity metody rozhovoru a obsahové analýzy dokumentů. Výzkumný vzorek byl 62 klientek.

Výstupem práce jsou vyprofilované typy klientek azylů pro matky s dětmi a jejich očekávání, která jsou konfrontována s nabízenými službami v azylech pro matky s dětmi.

Klíčová slova: azyl pro matky s dětmi, klientka azylu, očekávání klientek, typy klientek, nabízené služby, Dům pro matky s dětmi ve Vlašimi

The work focuses on the issue of asylum for mothers with children. The work is about clients these facilities and their expectations. The first part of this work is aimed at the common description of asylum to mothers with children, to their target audience, mission, objectives and services. Special chapter is devoted to the activities of a particular asylum house in Vlašim. In the second part of the work are found to expect with the client comes to asylum, and are found various types of clients asylum for mothers with children.

The aim of this work is to identify the expectations of clients asylum for mothers with children and the typology those clients. For this work he was elected qualitative research. Interview methods were used and content analysis of documents. The research sample was 62 clients.

The outcome of the work are types of clients asylum for mothers with children and their expectations, which are confronted with the services offered in the asylum for mothers with children.

Keywords: asylum for mothers with children, asylum client, expectations of clients, types of clients, services offered, House for mothers with children in Vlašim.

# Obsah

Úvod.....	9
1. Azylové domy.....	11
1.1 Azylové domy v zákoně o sociálních službách.....	11
1.1.1 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.....	12
1.1.2 Poskytnutí ubytování.....	12
1.1.3 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	12
2. Obecný popis služby azylu pro matky s dětmi.....	14
2.1 Cílová skupina azylu pro matky s dětmi.....	15
2.1.1 Okolnosti zabraňující poskytnutí služeb v azylech pro matky s dětmi.....	15
2.1.2 Definice cílových skupin vybraných azylových domů pro matky s dětmi.....	16
2.2 Poslání azylu pro matky s dětmi.....	18
2.2.1 Poslání vybraných azylových domů pro matky s dětmi.....	18
2.3 Cíle azylu pro matky s dětmi.....	20
2.3.1 Definice cílů vybraných azylových domů pro matky s dětmi.....	20
2.4 Služby poskytované azyly pro matky s dětmi vycházející ze zákona.....	21
2.4.1 Ubytování.....	22
2.4.2 Míra komfortu v ubytování.....	22
2.4.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.....	23
2.4.4 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	23
2.5 Další služby poskytované azyly.....	24
2.5.1 Pomoc s finančním hospodařením.....	25
2.5.2 Návčik komunikačních dovedností.....	25
2.5.3 Zájmové a volnočasové aktivity pro klientky a děti.....	25
2.5.4 Přednášky a besedy.....	26
2.5.5 Pomoc s péčí o domácnost.....	26
2.5.6 Rady v oblasti péče a výchovy dětí.....	26
2.5.7 Psychologické poradenství.....	27
2.5.8 Služby speciálního pedagoga.....	27

2.5.9 Závěr.....	27
2.6 Smlouva o poskytování služby.....	27
2.7 Financování azylů pro matky s dětmi.....	28
3. Dům pro matky s dětmi ve Vlašimi.....	30
3.1 Financování Domu pro matky s dětmi ve Vlašimi.....	30
3.2 Statut Domu pro matky s dětmi.....	31
3.3 Personální zajištění Domu pro matky s dětmi.....	31
3.4 Kapacita Domu pro matky s dětmi.....	32
3.5 Cílová skupina Domu pro matky s dětmi.....	32
3.5.1 Neposkytnutí služby.....	33
3.6 Poslání Domu pro matky s dětmi.....	33
3.7 Cíle Domu pro matky s dětmi.....	33
3.8 Principy, na základě kterých je služba poskytována.....	34
3.9 Služby poskytované Domem pro matky s dětmi.....	35
3.9.1 Smlouva o poskytování služby.....	36
3.10 Statistika klientek Domu pro matky s dětmi ve Vlašimi.....	36
3.10.1 Statistika za rok 2007.....	36
3.10.2 Statistika za rok 2008.....	37
3.10.3 Statistika za rok 2009.....	37
Praktická část.....	38
4. Metody výzkumu, výzkumný vzorek, cíle výzkumu a jeho výstup.....	38
4.1 Metody výzkumu.....	38
4.2 Výzkumný vzorek.....	39
4.3 Cíle výzkumu a jeho výstup.....	39
5. Očekávání klientek azylu pro matky s dětmi.....	40
5.1 Očekávání, s kterými klientky do azylu přichází.....	41
5.1.1 Azyl poskytne mně a dětem ubytování.....	41
5.1.2 Problémy s naplněním tohoto očekávání.....	42
5.1.3 Služby poskytované azylem jsou zadarmo.....	43
5.1.4 V azylu mi pomůžou vyřešit mé problémy.....	44
5.1.5 Pracovníci azylu mi pomohou najít nové bydlení.....	45

5.1.6 Pracovníci azylu mi pomohou najít zaměstnání.....	47
5.1.7 Pracovníci azylu mi budou hlídat děti.....	49
5.1.8 V azylu budu mít úplnou svobodu.....	49
5.1.9 V azylu naleznu klid, abych si mohla promyslet svou situaci.....	50
5.2 Shrnutí.....	51
6. Klientky azylů pro matky s dětmi .....	53
6.1 Klientka A.....	54
6.1.1 Kasuistika klientky typu A.....	55
6.2 Klientka B.....	56
6.2.1 Kasuistika klientky typu B.....	58
6.3 Klientka C.....	60
6.3.1 Kasuistika klientky typu C.....	61
6.4 Klientka D.....	63
6.4.1 Kasuistika klientky typu D.....	64
6.5 Klientka E.....	66
6.5.1 Kasuistika klientky typu E.....	67
6.6 Klientka F.....	68
6.6.1 Kasuistika klientky typu F.....	68
6.7 Klientka G.....	70
6.7.1 Kasuistika klientky typu G.....	70
6.8 Jiné dělení klientek.....	71
Závěr.....	73
Seznam literatury .....	75
Přílohy	

## **Seznam zkratk a symbolů**

Diakonie ČCE = Diakonie Českobratrské církve evangelické

DMD = Dům pro matky s dětmi

ID = invalidní důchod

MPSV = Ministerstvo práce a sociálních věcí

MÚ = městský úřad

OSPOD = Odbor sociálně právní ochrany dětí

PPM = peněžitá pomoc v mateřství



# Úvod

Typologie klientek azylu pro matky s dětmi. Jak již název diplomové práce napovídá, budu se v práci zabývat problematikou azylů pro matky s dětmi. V popředí mé pozornosti budou hlavně klientky, které tyto služby využívají.

Dnešní doba je poznamenána stále častějším rozpadem rodiny. Během prvního čtvrtletí 2009 bylo v České republice rozvedeno 7,1 tisíce manželství, což je sice o 541 manželství méně, než za stejné období v roce 2008, stále je to však číslo dosti vysoké. Mimo manželství se v 1. čtvrtletí roku 2009 narodilo 38,5 % všech živě narozených dětí, celkem 10,8 tisíce dětí. Podíl dětí narozených nevdaným ženám se oproti 1. čtvrtletí 2008 zvýšil o 2,4 procentní body.<sup>1</sup>

Důvody, které vedou k rozpadu rodiny a rození dětí mimo manželské svazky, se ve své práci zabývat nebudu. Výše uvedená čísla se mi však zdají pro mou práci důležitá. Jejich vývoj totiž částečně ovlivňuje využívání právě takových služeb, jako jsou právě azylu pro matky s dětmi.

Azylů pro matky s dětmi v naší republice stále přibývá. Celkový počet lze těžko zjistit vzhledem k tomu, že některé azylové domy mají utajenou adresu. Dle zkušeností sociálních pracovníků na městských a obecních úřadech poptávka a potřeba těchto zařízení stále stoupá.

Já osobně jsem byla na pozici sociální pracovníce v azylu pro matky s dětmi zaměstnána 3 roky, proto je mi toto téma blízké. Během doby, kterou jsem z azylu strávila, jsem se setkávala s různými typy klientek. Důvody, které vedly k jejich pobytu v azylu pro matky s dětmi, byly rozmanité. Společné pro ně bylo jen to, že jejich možnosti jiného bydlení byly značně omezené.

Všechny klientky přicházely do azylu s nějakým očekáváním. Tato očekávání byla také různá. Jejich naplnění se někdy dařilo, jiná očekávání byla v podmínkách, v kterých je služba poskytována, a na principech, na základě kterých azylové domy pro matky s dětmi fungují, nesplnitelná a nereálná.

---

<sup>1</sup> Český statistický úřad – Pohyb obyvatelstva (čtvrtletní)

Ve své dosavadní praxi jsem měla možnost setkat se s klientkami nejen azylu, ve kterém jsem pracovala, ale i jiných azylů pro matky s dětmi, s kterými jsme jako zařízení byli v kontaktu a která jsme navštěvovali. Zkušenosti, které jsme si jako pracovníci různých azylů s podobnou klientelou předávali, byly vesměs podobné a vedly k vzájemným diskusím o této cílové skupině uživatelů.

Během své tříleté práce s klientkami azylu pro matky s dětmi jsem často přemýšlela o typech žen, které se spolu se svými dětmi ocitnou v situaci, kdy jim nezbývá téměř žádná jiná možnost života, než života v azylovém domě. Volba tématu mé diplomové práce byla tedy ovlivněna právě tímto uvažováním.

Výsledkem a zároveň cílem mé diplomové práce je vyprofilování uživatelek služby azylu pro matky s dětmi. Zároveň se zaměřuji na očekávání, s kterými uživatelky do azylu pro matky s dětmi přichází, a které následně budu konfrontovat s posláním těchto zařízení a se skutečně nabízenými službami, které azylová zařízení poskytují.

Základním materiálem, z kterého ve svém výzkumu vycházím, jsou kazuistiky 62 klientek azylu pro matky s dětmi, přičemž se nejedná pouze o klientky azylu pro matky s dětmi, ve kterém jsem pracovala, ale i o klientky dvou jiných podobných zařízení. Všechny materiály, které mám pro práci k dispozici, jsou anonymní. Důležitým východiskem pro mou práci jsou také neformální rozhovory s klientkami a pracovníky, kteří jsou zaměstnáni v azylu pro matky s dětmi nebo na sociálních odborech městských úřadů. Neméně podstatným zdrojem informací byly také neformální rozhovory s psychologem, který v jednom z mnou sledovaných azylových domů provádí psychoterapie.

Všechny osoby, které přispěly k získání dat a materiálů, které ke své práci potřebuji, zůstanou v anonymitě a informace, které mi během rozhovorů sdělily, byly použity výhradně pro účely této práce a v budoucnu nebudou nijak zneužity.

## 1. Azylové domy

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách se hovoří obecně o azylových domech, přičemž bližší vymezení cílových skupin, pro které je služba azylových domů určena, v zákoně není. Záleží tedy na samotném zřizovateli, jak si cílovou skupinu konkrétně vymezí. Existují např. azylové domy pro muže, pro ženy, nebo právě pro matky s dětmi.

### 1.1 Azylové domy v zákoně o sociálních službách

Dle zákona 108/2006 Sb. poskytují azylové domy pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Součástí služby je poskytnutí ubytování na přechodnou dobu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Služby azylových domů patří do služeb sociální prevence a jedná se o služby placené. Služby sociální prevence jsou v Zákoně o sociálních službách definovány následovně. „Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“<sup>2</sup>

Bližším vymezením azylových domů se zabývá § 22 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Ve vyhlášce jsou blíže určeny základní činnosti při poskytování sociálních služeb v azylových domech a je zde také stanovena maximální výše úhrady za poskytování sociálních služeb v azylových domech.

Základní činnosti při poskytování služeb v azylových domech se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- poskytnutí ubytování
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

---

<sup>2</sup> § 53 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách

### **1.1.1 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

Zřizovatel a provozovatel azylového domu je povinen zajistit uživateli stravu tak, že:

- vytvoří podmínky pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy, nebo
- zajistí nebo poskytne stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování

Maximální výše úhrady za poskytnutí stravy včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy je vyhláškou 505/2006 Sb. stanovena na:

- 140 Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel, nebo
- 70 Kč za oběd

### **1.1.2 Poskytnutí ubytování**

Zřizovatel a poskytovatel služby je povinen zajistit uživateli ubytování po dobu zpravidla nepřevyšující dobu 1 roku tak, že:

- umožní uživateli celkovou hygienu těla
- vytvoří uživateli podmínky pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla a výměnu ložního prádla

Maximální výše úhrady za poskytnutí ubytování včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování je vyhláškou 505/2006 Sb. stanovena na:

- 90 Kč denně, nebo
- jde-li o rodinu s nezletilými dětmi 60 Kč denně za dospělou osobu a 30 Kč denně za dítě

### **1.1.3 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Zřizovatel a poskytovatel služby je povinen uživateli nabídnout pomoc a podporu při:

- vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů
- obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou
- dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek

## 2. Obecný popis služby azylu pro matky s dětmi

Jak již bylo řečeno výše, azylové domy jsou zřizovány pro různé cílové skupiny a záleží na zřizovateli, jakou cílovou skupinu zvolí a nechá zaregistrovat. Azylové domy jsou zřizovány na základě poptávky a potřeb občanů v dané lokalitě. Jeden z typů azylových domů je azyl pro matky s dětmi.

Zřizovatelem azylových domů jsou převážně církevní organizace, jako je Česká katolická charita, která v současné době poskytuje služby v 26 azylech pro matky s dětmi po celé České republice. Další významným zřizovatelem je např. Diakonie českobratrské církve evangelické, která poskytuje služby v 5 azylech pro matky s dětmi. Další azylы pro matky s dětmi vznikají např. jako příspěvkové organizace.

Vedle azylů pro matky s dětmi, o kterých má veřejnost informace a o kterých ví, kde se nachází, existují azylové domy pro matky s dětmi s utajovanou adresou. Zde jsou ubytovány klientky, které se svými dětmi potřebují ukrýt, protože jim hrozí nebezpečí. To přichází často od partnera.

Pracovníci azylových domů spolupracují se sociálními odbory a odbory sociálně právní ochrany dětí. Pracovníci těchto odborů klientky do azylů často směřují a podílí se na spolupráci při hledání následného bydlení a řešení nepříznivé situace klientky. Další způsob, jak klientky do azylů přichází, je, že si tuto službu vyhledají samy.

V následujících odstavcích se budu věnovat základním charakteristikám azylových domů pro matky s dětmi, tzn. cílové skupině, poslání, cílům a službám, které jsou v azylových domech poskytovány. Pro přesnější formulaci jednotlivých charakteristik jsem oslovila vybrané azylové domy v Litoměřicích, Ostravě, Uherském Brodě, Třinci, Praze, Jiřetíně pod Jedlovou a Mokrovratech. Pracovníkům těchto azylových domů jsem se ptala na jejich cílovou skupinu, poslání, cíle a poskytované služby. U cílové skupiny, poslání a cílů jsou níže uvedeny konkrétní definice vybraných azylů. Služby poskytované v azylech jsou rozděleny na služby poskytované ze zákona a služby, které pracovníci azylů poskytují navíc.

## **2.1 Cílová skupina azylu pro matky s dětmi**

Azylové domy pro matky s dětmi jsou obecně určeny ženám, které se dostaly do tíživé životní situace, která je spojena se ztrátou bydlení a sociální krizí.

Pro většinu azylových domů pro matky s dětmi je společné, že služby poskytují plnoletým matkám s dětmi do 18 let věku nebo ženám těhotným. Zpravidla se jedná o osamělé matky, které nemají oporu v partnerovi či otci dětí. Častými uživatelkami služby jsou ženy, které jsou ohroženy domácím násilím. Jednotlivé azyly pro matky s dětmi jsou zpravidla určeny přednostně ženám ze spádové oblasti, v které se azylový dům nachází. Některé azyly mají omezení v počtu dětí uživatelky. To je ovlivněno hlavně prostorovými podmínkami, v kterých je služba poskytována.

V České republice existují azylové domy, které poskytují sociální služby i otcům s dětmi nebo celým rodinám (např. Azylový dům sv. Ludmily v Mokrovratech). Některé azylové domy se zaměřují na matky nesvéprávné nebo na matky, jejichž péče o děti je omezena z důvodu jejich duševního či zdravotního stavu (např. Domov sv. Máří Magdalény v Jiřetíně pod Jedlovou). Cílovou skupinu u vybraných azylových domů tvoří i matky nezletilé (např. Domov sv. Josefa pro matky a seniory v Roudnici nad Labem).

### **2.1.1 Okolnosti zabraňující poskytnutí služeb v azylech pro matky s dětmi**

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 91 říká, že poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, nebo
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis.

Vyhláška 505/2006 Sb. v § 36 dále umožňuje poskytovateli odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb na základě zdravotního stavu, který vylučuje poskytování pobytových sociálních služeb. Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:

- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, nebo

- chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití

Další omezení v uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb si určuje sám poskytovatel. Z pobytu v některých azylových domech jsou vyloučeny žadatelky, které jsou např. závislé na alkoholu nebo jiných psychotropních látkách, nevyvíjí aktivitu při řešení své nepříznivé sociální situace, nebo nejsou schopny plnit závazky vyplývající ze smlouvy o ubytování a vnitřních pravidel azylu.

### **2.1.2 Definice cílových skupin vybraných azylových domů pro matky s dětmi**

Pro ilustraci jsem z rozhovorů s pracovníky azylových domů vybrala několik definic cílových skupin jednotlivých azylových domů v Litoměřicích, Ostravě, Uherském Brodě, Třinci, Praze, Jiřetíně pod Jedlovou a Mokrovratech.

Domov pro matky s dětmi v Litoměřicích má cílovou skupinu definovanou takto: Cílovou skupinu tvoří matky s dětmi do 18 let věku (samoživitelky, svobodné matky, rozvedené, ovdovělé, dále matky, jejichž partnerský či manželský vztah skončil anebo je hluboce narušen tak, že neplní svou společenskou funkci, případně těhotným ženám) s trvalým bydlištěm v Litoměřicích.<sup>3</sup>

Definice cílové skupiny Azylového domu Debora v Ostravě:

Cílovou skupinou Azylového domu Debora jsou dospělé matky se svými nezletilými dětmi do 18 let jejich věku a ženy, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, domácím násilím z Ostravy a nejbližší spádové oblasti Moravskoslezského kraje.<sup>4</sup>

Definice cílové skupiny Azylového domu pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě:

Cílovou skupinou zařízení jsou matky s nezaopatřenými dětmi (děti do 18 let, studenti do 26 let a handicapované osoby) a těhotné ženy v nepříznivých sociálních situacích a v těžkých sociálních krizích. Matky bez přístřeší, matky v krizi, matky ohrožené domácím násilím na sobě či dětech.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> <http://www.diakoniecceltn.cz/index.php/domov-pro-matky-s-detmi>

<sup>4</sup> <http://www.diakoniecce-ostava.wz.cz/>

<sup>5</sup> <http://uhbrod.caritas.cz/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi-v-tisni/Poslani-cil-cilova-skupina-CH649/>

Definice cílové skupiny Azylového domu pro matky v Třinci:

- matky s nezaopatřenými dětmi a těhotné ženy v nepříznivých sociálních situacích a v těžkých životních situacích
- matky s nezaopatřenými dětmi bez přístřeší, matky v krizi, matky ohrožené domácím násilím na sobě či dětech
- matky s nezaopatřenými dětmi, které nejsou schopny vlastními silami zvládnout náhlou životní situaci, žijící v nevyhovujícím rodinném prostředí <sup>6</sup>

Definice cílové skupiny Azylového bydlení pro matky s dětmi v tísní v Praze:

Služby poskytujeme osamělým matkám, které:

- prožívají obtížnou životní situaci, v níž řeší zároveň svoji bytovou otázku (nemají v současné době jinou možnost bydlení, případně je bydlení vzhledem k potřebám dětí anebo rodiny velmi nevyhovující), svoji současnou situaci chtějí aktivně řešit, mají zájem spolupracovat s odborníky.
- mají maximálně tři děti, všechny ve věku do 18 let
- mají trvalé bydliště v Praze
- neužívají psychotropní látky a nejsou na nich závislé
- jejich zdravotní stav umožňuje pobyt v kolektivním zařízení bez stálé přítomnosti pracovníků

Osamělou matkou je matka, která nežije s otcem dětí ani s partnerem ve společné domácnosti, nemá v současné době vážnou známost s otcem dětí ani s jiným partnerem; za znaky vážné známosti považujeme: plánování společné budoucnosti, společné hospodaření, vztah delší než 3 měsíce. <sup>7</sup>

Cílová skupina Domova sv. Máří Magdalény v Jiřetíně pod Jedlovou:

V současné době se Domov specializuje na pomoc matkám duševně či tělesně handicapovaným, sociálně zanedbaným, s nižším stupněm intelektu. Ženám využívaným i zneužívaným. Matkám, které se nemohou obejít bez konkrétní rady, konkrétního příkladu, názorné ukázky. <sup>8</sup>

Definice cílové skupiny Domova sv. Ludmily v Mokrovratech:

---

<sup>6</sup> <http://www.stacionartrinec.cz/azylovy-dum-pro-matky/>

<sup>7</sup> [http://www.soscentrum.cz/azylove\\_bydleni\\_pro\\_matky\\_s\\_detmi.html](http://www.soscentrum.cz/azylove_bydleni_pro_matky_s_detmi.html)

<sup>8</sup> <http://www.razdva.cz/dmm.jiretin/uvod.html>



Naši potenciální klienti:

- úplné i neúplné rodiny s nezaopatřenými dětmi, včetně těhotných žen od 7. měsíce těhotenství bez přístřeší, v hmotné nouzi
- oběti domácího násilí - rodič s nezaopatřeným dítětem, včetně těhotných žen
- lidé bezprostředně postižení živelnou katastrofou<sup>9</sup>

## **2.2 Poslání azylu pro matky s dětmi**

Obecným posláním azylů pro matky s dětmi je pomoc a podpora matkám s dětmi nebo těhotným ženám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Služba je poskytována individuálně a na základních principech respektování důstojnosti člověka, respektování práva na soukromí, spoluúčasti a spolurozhodování, důvěry, vzájemné podpory a pomoci, vedení k převzetí odpovědnosti za sebe a za děti.

### **2.2.1 Poslání vybraných azylových domů pro matky s dětmi**

Azyly pro matky s dětmi mají svá poslání definována vesměs podobně. Některé definice poslání jsou dokonce z části totožné. To je vidět např. u definice poslání azylu pro matky s dětmi v Třinci a Uherském Brodě.

Pro ukázkou jsem vybrala poslání azylových domů v Praze, Ostravě, Třinci, Uherském Brodě a Litoměřicích.

Poslání Azylového bydlení pro matky s dětmi v tísni v Praze:

Posláním azylového domu je: pomoci osamělým matkám a jejich dětem překlenout těžkou životní situaci spojenou se ztrátou bydlení a řešit ji. Poskytnutím sociální služby se zachovává rodinné soužití a předcházíme odebrání dětí z péče matky.<sup>10</sup>

Poslání Azylového domu Debora v Ostravě:

Posláním „Azylového domu Debora“ pro ženy a matky s dětmi Diakonie ČCE – střediska v Ostravě je poskytovat pomoc a podporu na přechodnou dobu ženám a matkám s dětmi z Ostravy a nejbližší spádové oblasti Moravskoslezského kraje v nepříznivé sociální situaci

---

<sup>9</sup> [http://www.soscentrum.cz/azylove\\_bydleni\\_pro\\_matky\\_s\\_detmi.html](http://www.soscentrum.cz/azylove_bydleni_pro_matky_s_detmi.html)

<sup>10</sup> [http://www.soscentrum.cz/azylove\\_bydleni\\_pro\\_matky\\_s\\_detmi.htm](http://www.soscentrum.cz/azylove_bydleni_pro_matky_s_detmi.htm)

formou azylového pobytu. Služba je založena na úctě k jedinečnosti a lidské důstojnosti každého člověka s důrazem na citlivý humánní přístup.<sup>11</sup>

Poslání Azylového domu pro matky v Třinci:

Azylový dům pro matky poskytuje v nepřetržitém provozu pobytovou službu matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, jež se ocitly v nepříznivé či krizové životní situaci a nedokážou ji řešit vlastními silami. Poskytujeme individuální a důstojnou pomoc a podporu uživatelům služby tak, aby dokázali řešit samostatně své problémy a stali se tak nezávislími na sociální pomoci.

Naším posláním je rovněž úsilí o začlenění našich uživatelk do místního společenství a vedení plnohodnotného života.<sup>12</sup>

Poslání Azylového domu pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě: Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod poskytuje v nepřetržitém provozu pobytovou službu matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které se ocitly v krizové nebo nepříznivé životní situaci, jež nezvládají vlastními silami řešit. Zařízení poskytuje individuální a důstojnou pomoc a podporu uživatelkám tak, aby byly schopny řešit samostatně své problémy a staly se nezávislími na sociální pomoci, aby zůstaly součástí místního společenství a nadále mohly vést plnohodnotný život. Zařízení spolupracuje se sociálně-právní ochranou dětí, proto prvotní povinností matky a zároveň i podmínkou pobytu je řádná a všestranná péče o dítě.<sup>13</sup>

Poslání Domova pro matky s dětmi v Litoměřicích:

Posláním Domova je poskytovat azylové ubytování matkám s dětmi, které chtějí aktivně pracovat na řešení své nepříznivé životní situace a při tomto procesu využívat podpory, které Domov pro matky s dětmi v rámci poskytovaných služeb nabízí.<sup>14</sup>

### **2.3 Cíle azylu pro matky s dětmi**

Jak vyplývá ze standardů kvality péče, musí mít každá sociální služba stanoveny své cíle, kterých chce během svého působení dosáhnout. Nejinak tomu je i u azylů pro matky s dětmi.

---

<sup>11</sup> <http://www.diakoniecce-ostava.wz.cz/>

<sup>12</sup> <http://www.stacionartrinec.cz/azylovy-dum-pro-matky/>

<sup>13</sup> <http://uhbrod.caritas.cz/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi-v-tisni/Zakladni-cinnosti-CH650/>

<sup>14</sup> <http://www.diakoniecceltm.cz/index.php/domov-pro-matky-s-detmi>

Obecné cíle azyľů jsou převážně zmírnění dopadů nepříznivé sociální situace, snadnější začlenění klientek zpět do společnosti a navázání nebo obnovení kontaktů s okolním prostředím.

### **2.3.1 Definice cíľů vybraných azylových domů pro matky s dětmi**

Jednotlivé azylové domy mají své cíle definovány po svém. Některé jsou obecné, jiné jsou konkrétnější. Na ukázkou jsem z rozhovorů vybrala cíle azyľu v Praze, Ostravě, Třinci a Uherském Brodě.

Definice cíľů Azylového bydlení pro matky s dětmi v tísni v Praze:

Cílem služby je:

- zajištění bezpečného prostředí/zázemí pro matky s dítětem, či dětmi
- rozvoj dovedností, schopností a možností uživatelky v oblasti sociální a psychologické
- rozvoj rodičovských dovedností, rozvoj komunikace s dítětem
- odchod uživatelky do samostatného bydlení v stanoveném čase <sup>15</sup>

Definice cíľů Azylového domu Debora v Ostravě:

Cílem této služby je pomoci cca 40 uživatelům ročně zmírnit jejich složitou životní situaci spojenou se ztrátou bydlení, domácím násilím a poskytnout jim podpůrný azylový pobyt v bezpečném prostředí po dobu, než se jejich situace alespoň částečně vyřeší a stabilizuje. <sup>16</sup>

Definice cíľů Azylového domu pro matky v Třinci:

- poskytnutí přístřeší (azyľu) na nezbytně dlouhou dobu, maximálně však na 1 rok
- poskytnutí podpory pro posílení psychické soběstačnosti při řešení krizové situace
- poradenství a pomoc v péči o dítě, při vedení domácnosti
- v případě nouze poskytnutí základního ošacení
- vytvoření klidného zázemí (časově omezeného), morální útěchy a podpory
- matkám a jejich dětem ohroženým domácím násilím zajistit nezbytnou fyzickou a psychickou ochranu <sup>17</sup>

Definice cíľů Azylového domu pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě:

---

<sup>15</sup> [http://www.soscentrum.cz/azylove\\_bydleni\\_pro\\_matky\\_s\\_detmi.htm](http://www.soscentrum.cz/azylove_bydleni_pro_matky_s_detmi.htm)

<sup>16</sup> <http://www.diakoniece-ostlava.wz.cz/>

<sup>17</sup> <http://www.stacionartrinec.cz/azylovy-dum-pro-matky/>

Cílem zařízení je pomoc a podpora uživatelkám tak, aby byly schopny řešit samostatně své problémy a staly se nezávislými na sociální pomoci a aby zůstaly součástí místního společenství. Poskytnout matkám, které se ocitnou v krizové či nepříznivé sociální situaci individuální, důstojnou, nepřetržitou a plánovitou pomoc.<sup>18</sup>

## **2.4 Služby poskytované azyly pro matky s dětmi vycházející ze zákona**

Jak již bylo výše řečeno, služby poskytované azyly pro matky s dětmi vycházející ze zákona jsou: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. To jsou služby, které jsou všechny azyly pro matky s dětmi povinny zajistit. Rozdílly jsou ve způsobech a kvalitě, v které jsou v jednotlivých azylech poskytovány.

### **2.4.1 Ubytování**

Při poskytování této služby se vychází z prostorových možností a samozřejmě finančních prostředků, které mají jednotlivé azyly pro matky s dětmi k dispozici.

Klientky se svými dětmi bývají ubytovány nejčastěji v pokojích, které jsou zařízeny základním nábytkem. V některých azylech je součástí každého pokoje kuchyňský kout a příslušenství. Jinde využívá jednu kuchyň a sociální zařízení více klientek dohromady. Tento způsob ubytování s sebou nese určitá rizika. Čím více klientek používá dohromady určité prostory, tím snáze vznikají konflikty a nedorozumění mezi samotnými klientkami a klientkami a pracovníky.

Některé azyly mají větší prostory, které obsahují samostatné bytové jednotky. Tato zařízení mají tu výhodu, že mohou poskytnout ubytování i klientkám s více dětmi, které by se do jednoho pokoje nevešly.

Každý azyl je zpravidla vybaven prádelnou a společnými prostory, kde mohou klientky se svými dětmi trávit dohromady čas.

---

<sup>18</sup> <http://uhbrod.caritas.cz/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi-v-tisni/Zakladni-cinnosti-CH650/>

Existují azylы pro matky s dětmi, které klientkám umožňují nastěhovat si do azylu vlastní nábytek a spotřebiče. Azylы, které mají své ubytovací jednotky pevně a trvale vybaveny, toto z prostorových důvodů neumožňují.

#### **2.4.2 Míra komfortu v ubytování**

Otázka, nad kterou se často mezi zaměstnanci jednotlivých azylů diskutuje, je míra komfortu v azylech pro matky s dětmi. Někteří pracovníci jsou zastánci názoru, že se jedná o azylové ubytování, které by mělo klientky motivovat k hledání samostatného a lepšího bydlení. Proto jsou některé azylы vybaveny skromně a poskytovatelé nemají zájem na komfortním vybavení prostorů pro ubytování. Ubytovací jednotky mají pouze základní vybavení potřebné k důstojnému životu.

Jiné azylové domy jsou zařízeny novým a moderním vybavením. Snaží se klientkám zpříjemnit a zútulnit prostory, kde se svými dětmi pobývají.

Já osobně se v azylech kloním k základnímu a skromnému zařízení. Myslím si, že pokud je klientkám nabídnuto luxusní ubytování, může dojít k tomu, že se jim v zařízení zalíbí a nebudou mít motivaci hledat si jiné ubytování. Má zkušenost je taková, že mnohdy i skromné ubytování nabízí mnohem lepší podmínky než ubytování, ze kterého klientky do azylů přichází. Během své praxe v azylu pro matky s dětmi jsem se několikrát setkala s tím, že když klientky opouštěly ubytovací jednotku, zanechaly ji zcela zničenou. I proto si myslím, že nadstandardní vybavení je v azylech zbytečné. Pokud se klientce prostředí azylu nelíbí, může se snažit prostředí kolem sebe vylepšit např. tím, že si pokoj sama vymaluje. Tím si poté bude bydlení více vážit a chovat se k zařízení azylu ohleduplněji. Pokud mají klientky všechno kolem sebe perfektní a z materiálního vybavení jim nic neschází, ztrácí motivaci věci vylepšovat a snažit se posunout dále.

#### **2.4.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

Jedním z hlavních cílů azylů pro matky s dětmi je pomoc při zvládnání péče o domácnost a pomoc při zajišťování potřeb a péče o děti. Z tohoto důvodu jsou klienty azylů vedeny k samostatnému obstarávání stravy. Klientkám, u kterých je to třeba, je poskytována asistence při sestavování jídelníčku, nákupu potravin a samotného vaření. Hlavní činnost však závisí na samotných klientkách.

Povinností poskytovatele služby je klientkám vytvořit prostor a podmínky pro zajištění stravy. Azyly jsou vybaveny kuchyní nebo menšími kuchyňkami, jejichž součástí je základní vybavení, spotřebiče a nádobí.

#### **2.4.4 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

Klientky přicházející do azylu pro matky s dětmi mají často problémy s orientací v systému úřadů, sociálních dávek. Potřebují pomoc při uplatňování svých práv, které neznají nebo nejsou schopny je samy prosadit. Mezi základní služby azylů proto patří poskytování základního sociálního poradenství. Pracovníci azylů mají být schopni klientce správně poradit, nasměrovat ji na odborníky, pokud si nejsou schopni s problémem poradit sami.

Osoba, která je za plnění této činnosti zodpovědná, je většinou sociální pracovníce/pracovník. Ta je povinna s klientkou rozebírat její situaci, v které se při příchodu do azylu nachází, a navrhnout vhodné řešení situace.

Mezi základní činnosti sociální pracovníce patří pomoc s vyřizováním sociálních dávek, sepisování žádostí a návrhů, pomoc se zajišťováním potřebných dokumentů, při hledání práce a následného bydlení, podpora při jednání s úřady a institucemi, případně doprovod na úřady. Dále s klientkami řeší školní docházku dětí, zajištění zdravotní péče pro děti i samotnou klientku. Podporuje klientku v komunikaci, navazování nebo obnovení vztahů s rodinou.

Činnost pracovníků azylů je různorodá a odvíjí se od potřeb, které klientka má, a od jejích schopností řešit svou situaci vlastními silami. Vše se děje na základě individuální práce a pomoc a podpora klientkám je poskytována v takové míře, aby byla rozvíjena jejich samostatnost. Pracovníci azylu nemohou za klientku řešit její záležitosti. Klientkám dávají radu a jsou jim při řešení jejich situace nápomocni. U klientky se předpokládá aktivita a zájem o vyřešení svých problémů.

### **2.5 Další služby poskytované azyly pro matky s dětmi**

Vedle služeb poskytovaných ze zákona, nabízí azyly další služby, které mají klientkám umožnit snazší začlenění do běžné společnosti. Nabídka služeb je rozmanitá a jejich pestrost a bohužel často i kvalita je ovlivněna mimo jiné i finančními možnostmi azylu. Mezi další služby, které většina azylů poskytuje, patří pomoc s finančním hospodařením, nácvik

komunikačních dovedností, zájmové a volnočasové aktivity pro klientky i děti, přednášky a besedy, pomoc s péčí o domácnost (uklizení, vaření), rady v oblasti péče a výchovy dětí, psychologické poradenství, služby speciálního pedagoga, atd. Některé azylové domy spolupracují s job-kluby nebo různými agenturami pro podporované zaměstnávání. Je nutné si uvědomit, že právě tyto nadstandardní služby vedou k úspěchu sociální služby. S klientkami je v těchto zařízeních třeba pracovat a vést je k tomu, aby se ve svém životě posunuly dále a nestěhovaly se z jednoho azylu do druhého. K tomu slouží právě následující služby.

### **2.5.1 Pomoc s finančním hospodařením**

Jedním z hlavních problémů, s kterými klientky do azylů přichází, je nezvládnutí finančního hospodaření. To je oblast, na které se většinou pracuje velmi intenzivně.

Pracovníci azylu pomáhají klientkám se sestavením rozpočtu rodiny, pomáhají jim vytvořit přehled jejich příjmů a výdajů. Mapují s klientkami jejich pohledávky, jako jsou dluhy a splátky. V případě zájmu pomáhají klientkám se založením bankovních účtů, v orientaci při práci s bankomatem. Motivují klientky k založení stavebního spoření, k šetření peněz do budoucna. Spolu s klientkami pracují na uvědomění si potřeby mít nějakou finanční rezervu pro nenadálé situace.

### **2.5.2 Návik komunikačních dovedností**

Některé klientky mají problém s vhodným vyjádřením svých potřeb a přání. To jim komplikuje život při jednání s institucemi, úřady i svým okolím. Častým jevem je také nevhodná, komplikovaná nebo dokonce žádná komunikace s dětmi.

Pracovníci azylových domů se proto snaží, aby si klientky komunikační dovednosti osvojovaly. Využívají k tomu návik v podobě modelových situací při jednání s úřady a se svým okolím. Podporují posilování vzájemných vztahů v rodině. Pracují s nimi na vytvoření vhodné komunikace s dětmi. Některé azyly k tomu využívají techniku videotréninku interakcí. Bohužel tato metoda není ještě mezi poskytovateli azylového bydlení příliš rozšířená.

### **2.5.3 Zájmové a volnočasové aktivity pro klientky a děti**

Klientkám jsou ve většině azylů nabízeny volnočasové aktivity, které vedou ke zdokonalování jejich dovedností. Klientky mají možnost využít kurzů na výuku na počítači,

kurzy vaření nebo šití. Hojně využívanou službou klientkami i dětmi je arteterapie. Bohužel azyly nemají často peníze na školené terapeuty a vedoucí kurzů, proto se tyto činnosti provádí v omezené formě a vedou je většinou pracovníci sociální péče.

Pro děti je v azylech pro matky s dětmi přínosné doučování. To zajišťují pracovníci azylu nebo např. dobrovolníci. Některé azylové domy využívají služeb dobrovolníků již dlouhou dobu. Dobrovolnictví zajišťují většinou studenti, kteří chodí do azylů za dětmi, kde pro ně vymýšlí aktivity a věnují se jim.

#### **2.5.4 Přednášky a besedy**

Mezi další služby, které mohou klientky využít, patří přednášky a besedy, které některé azylové domy pořádají. Ty spolupracují s odborníky z oblasti např. lékařství nebo práva. Téma besedy odpovídá aktuálním potřebám klientek. Do azylů dochází např. pediatři, kteří přednáší klientkám o zdravotní péči o děti, právníci, kteří se zaměřují na oblasti např. placení výživného. Přednášky zaměřené na prevenci negativních jevů nebo kriminality bývají vhodnou formou určeny i pro děti klientek.

#### **2.5.5 Pomoc s péčí o domácnost**

Často se stává, že klientky do azylu přichází ze špatných bytových podmínek a slabých sociálních poměrů. Mívají problém s postaráním se o domácnost. Některé tyto klienty neumí uklízet. Neví, jak má vypadat uklizený pokoj, jaký je v úklidu systém. Neumí vařit a zajistit základní potraviny do domácnosti. Tyto ženy se to často neměly kde naučit.

Úkolem pracovníků azylu v těchto případech je poskytnout klientkám asistenci při péči o domácnost a u vaření. Klienty pouze vedou, nedělají potřebné úkoly za ně.

#### **2.5.6 Rady v oblasti péče a výchovy dětí**

Úkolem pracovníků azylu je sledování správného vývoje dětí. Konzultují s matkou její výchovné metody a navrhnou jí způsoby, jak lze dítě vychovávat. Podporují klientku ve společném trávení času se svým dítětem a v pravidelných přípravách do školy. Zprostředkovávají kontakty s pedagogicko-psychologickými poradnami a školskými institucemi. Pomáhají s umístěním dětí do škol a školek. Pracovníci dále dohlíží na to, aby dítě mělo správnou lékařskou péči. Předávají klientce kontakty na lékaře. Pracovníci ve



spolupráci s klientkou vymýšlí individuální program pro matku a dítě, který vede k upevnění vztahů mezi klientkou a dítětem.

### **2.5.7 Psychologické poradenství**

Většina azylových domů spolupracuje s psychologem, který je externím nebo interním členem týmu. Klientky mohou využít psychoterapií pro sebe i své děti. Psycholog pomáhá klientkám lépe zvládnout jejich nelehkou a složitou životní situaci. Psycholog často spolupracuje na tvorbě individuálního plánu, který je jedním ze základních podkladů práce s klientkou.

### **2.5.8 Služby speciálního pedagoga**

Tuto služby poskytují zpravidla azylové domy s vyšší ubytovací kapacitou. Práce speciálních pedagogů je zaměřena hlavně na děti. Řada dětí pochází z velmi slabých sociálních podmínek, jsou opožděné ve vývoji, prošly si psychickými traumaty. Speciální pedagog jim pomáhá dohnat vše zameškané a lépe se začlenit do školního kolektivu a kolektivu svých vrstevníků.

### **2.5.9 Závěr**

Azyly pro matky s dětmi poskytují své služby na základě individuálního plánování, které vychází ze zákona a stává se ve většině zařízení sociálních služeb samozřejmostí a běžnou praxí. Proto se u něj nebudu více rozepisovat.

Vyjmenované služby byly samozřejmě pouze ukázkou. Každý azyl pro matky s dětmi pracuje na trochu jiných principech a v poskytování služeb se zaměřuje na jiné oblasti. Na určitou oblast klade větší význam než na jinou. Také forma poskytování služeb se u jednotlivých azylů liší. Některý vede klientky k větší míře samostatnosti než jiný. Ve své praxi jsem se setkala s azylem, který poskytovat služby na velmi vysoké úrovni a dosahoval značných úspěchů v začlenění klientek do společnosti. Na druhé straně jsem se setkala i s azylem, který klientkám poskytoval pouze ubytování a jiné služby nenabízel. Klientky z tohoto azylu se potom po skončení doby pobytu většinou stěhovaly do jiného podobného zařízení.

## **2.6 Smlouva o poskytování sociálních služeb**

Klientkám je v azylech poskytována služba výhradně na základě smlouvy o poskytování služeb. Smlouva stanoví základní práva a povinnosti pro poskytovatele i klientku. Jsou zde uvedeny platby za ubytování, jejichž neúhrada je pro většinu azylů důvodem pro rozvázání smlouvy. Některé azyly mají ceny stanoveny paušálně, některé azyly vypočítávají úhradu za ubytování od počtu dětí v rodině.

Dalším důležitým bodem ve smlouvě je maximální doba ubytování. Některé azyly pro matky s dětmi poskytují služby maximálně na dobu 3 měsíců, některé na půl roku a některé až na dobu jednoho roku s možností prodloužení. Azyl má většinou stanovenou i dobu, za kterou klientka může zažádat o znovupřijetí.

Každý azyl pro matky s dětmi má vypracovanu určitou formu řádu, který se klientky podpisem smlouvy zavazují plnit. Řády některých azylů nastavují poměrně přísná a jasná pravidla, jiné mají formu mírnější a dávají klientkám větší svobodu. Většina řádů upravuje návštěvy u klientek a konzumaci alkoholu a jiných psychotropních látek.

Jako každá jiná sociální služba, podléhají i azyly pro matky s dětmi inspekci kvality sociálních služeb. Všechny azyly, pokud jsou registrovány, musí mít vypracovány standardy kvality sociálních služeb.

## **2.7 Financování azylů pro matky s dětmi**

Převážná většina azylových domů pro matky s dětmi funguje jako neziskové organizace. Jejich hlavním zdrojem financí jsou každoroční dotace od MPSV. Dalším významným poskytovatelem financí jsou kraje (např. Středočeský kraj financuje tyto služby z Humanitárního fondu). Nezanedbatelnou částí rozpočtu jsou částky od jednotlivých měst a dárců. Část rozpočtu tvoří příjmy od klientek. Šance, jak mohou azyly fungující jako neziskové organizace získat finance, je od různých nadací a nadačních fondů.

Každoročně se do existenčních problémů dostávají azylové domy, kterým v daném roce nebyla přidělena dotace od MPSV. Azyly jsou potom nuceny omezit poskytované služby, a pokud se nenajde jiný zdroj financování, musí svou činnost ukončit. Pokud se stane, že azylový dům je odsouzen k zániku, stojí jeho pracovníci před důležitou otázkou, kam ubytovat obyvatelky domu. V současné době má většina azylových domů naplněnou kapacitu.

Najít místo v jiném azylu je velice obtížné. Někdy se podaří najít pomoc u města, ve kterém je azylový dům zřízen. Zaměstnanci i klientky stojí obrovské úsilí, aby obyvatelky azylu nezůstaly bez přístřeší.

Jak je vidět, financování azylových domů stejně jako většiny jiných sociálních služeb není stále dořešeno a zůstává velkým úkolem do budoucnosti.

### **3. Dům pro matky s dětmi ve Vlašimi**

Dům pro matky s dětmi ve Vlašimi vznikl 1. 1. 2007 na základě výstupu z komunitního plánování, kdy po tomto typu zařízení byla mezi okolními městy značná poptávka. Zřízení azylového domu ve Vlašimi zaplnilo mezeru v nabídce sociálních služeb regionu.

Zřizovatelem Domu pro matky s dětmi se stala Diakonie ČCE, která ve Vlašimi v té době poskytovala již služby domu na půl cesty, a pro Dům pro matky s dětmi měla vhodné prostory. O samotný projekt a rozjezd Domu pro matky s dětmi se postarala dnes již bývalá ředitelka Bc. Dana Lučanová, která v té době byla zároveň ředitelkou Domu na půl cesty. V březnu roku 2007 byla služba zaregistrována.

Spádovou oblastí, pro kterou je Dům pro matky s dětmi přednostně určen, je oblast Vlašimska, Benešovska a Voticka. To jsou města, která výrazně přispěla k samotnému započatí azylové služby ve Vlašimi. Pokud je volná kapacita, jsou přijímány žadatelky z celé České republiky.

Osobně jsem v tomto azylovém domě pracovala 3 roky na pozici sociální pracovníce a podílela jsem se na koncepci samotného azylu, spolupracovala jsem na tvorbě standardů kvality služby a při jejich zavádění do praxe jsem vedla pracovní tým. Jsem autorkou nebo spoluautorkou definic a dokumentů, které jsou v práci níže publikovány.

#### **3.1 Financování Domu pro matky s dětmi ve Vlašimi**

Roční rozpočet Domu pro matky s dětmi se pohybuje kolem 2,5 mil. Kč. Služba je největším podílem financována dotacemi MPSV a Středočeským krajem. Část rozpočtu tvoří dotace od měst Benešova (v roce 2008 město Benešov poskytlo 90 tis. Kč), Votic (v roce 2008 město Votice poskytlo 65 tis. Kč) a Vlašimi (město Vlašim v roce 2008 poskytlo 10 tis. Kč). Další příjmy tvoří finance z nadací (Nadace Terezy Maxové – v roce 2008 poskytla 200 tis. Kč, Nadace Bohemia, Nadace Millidu, Nadace Krása pomoci, aj.). DMD (Dům pro matku a dítě) se bohužel nedaří získat peníze od větších sponzorů a donátorů. Kolem azylu jsou drobní dárci, kteří pravidelně přispívají nevelkými finančními dary. Poslední část rozpočtu tvoří samozřejmě platby od klientek.

Služba naštěstí po dobu své existence nemusela řešit existenční problémy. Dotace od MPSV a Kraje nebyvaly sice přiděleny v plné výši, vždy se zatím ale našel zdroj, který mezeru v rozpočtu pokryl.

### **3.2 Statut Domu pro matky s dětmi**

Služba Domu pro matky s dětmi je jedna ze dvou služeb, kterou poskytuje Diakonie ČCE – středisko ve Vlašimi. Druhou poskytovanou službou, je dům na půl cesty. Středisko je samostatným právním subjektem.

Jak již bylo řečeno, zřizovatelem je Diakonie Českobratrské církve evangelické. Rozhodovací pravomoci ve středisku má správní rada, v jejímž čele je ředitel střediska. Ta podléhá Správní radě Diakonie ČCE, která sídlí v Praze. Kontrolní funkci ve středisku zastává dozorčí rada střediska, která je podřízena Dozorčí radě Diakonie ČCE. Členové správní rady střediska jsou jeho zaměstnanci, kteří zastávají vedoucí pozice a jsou do své funkce jmenováni Správní radou Diakonie ČCE. Členové dozorčí rady střediska jsou členové sboru a lidé, které navrhlo staršrstvo sboru a jsou jmenováni Dozorčí radou Diakonie ČCE. Povinností správní rady střediska je pravidelně se scházet spolu, a poté ještě dohromady s dozorčí radou. Toto vyplývá z Řádu diakonické práce.

Dům pro matky s dětmi jako jedna z poskytovaných služeb střediska ve Vlašimi je přímo navázána na evangelický sbor v Benešově. I když nepřímo, ovlivňuje poskytované služby a chod azylu církev.

### **3.3 Personální zajištění služby Domu pro matky s dětmi**

V čele zařízení je ředitel, který společně s ekonomkou a sociální pracovnící tvoří správní radu střediska. Vedle ředitele, jedné ekonomky a jedné sociální pracovnice je v azylu zaměstnáno 6 pracovníků sociální péče, které dvanáctihodinovými směny zajišťují nepřetržitý chod zařízení. Externím spolupracovníkem je psycholog a supervizorka. Supervize se v azylu konají 1 x za 2 měsíce.

V zařízení není pracovní pozice uklízečky ani údržby. Všechny činnosti spojené s úklidem a údržbou zajišťují pracovníci svépomocí ve spolupráci s klientkami a odbornými firmami.

### **3.4 Kapacita Domu pro matky s dětmi**

V současné době může být v azylu ubytováno 9 matek se svými dětmi. Klientky jsou ubytovány v šesti samostatných pokojích (matka + 1 až 3 děti), kdy vždy po dvou využívají společně kuchyň a koupelnu s WC. Dále má zařízení k dispozici v budově 3 samostatné byty s vlastní kuchyní a sociálním zařízením. V těchto bytech mohou být ubytovány i matky s více než třemi dětmi. Do budoucna se počítá s tím, že kapacita domu bude rozšířena. Počet zájemkyň o ubytování převyšuje kapacitní možnosti.

Ubytovací jednotky jsou zařízeny skromně základním nábytkem. Většinou se jedná o vybavení, které lidé azylu darovali. Pracovníci azylu se snaží získat peníze na nové zařízení pokojů. Než se však toto podaří, musí sloužit to staré.

Součástí azylu jsou společné prostory a herna, které využívají klientky a děti k setkávání mezi sebou a s návštěvami.

### **3.5 Cílová skupina Domu pro matky s dětmi**

Služba je poskytována zletilým, svéprávným matkám s nezletilými dětmi, nebo ženám těhotným od 4. měsíce těhotenství, které se nachází v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Přednostně jsou přijímány uživatelky s trvalým bydlištěm na Benešovsku, Voticku a Vlašimsku.

Příčemž nepříznivá životní situace spojená se ztrátou bydlení: ztráta bydlení jako následek

- vypovězení nájemní smlouvy
- ztráty partnera
- rozvodu nebo rozchodu s partnerem
- nevhodnosti výchovného prostředí pro dítě (posouzení příslušným MÚ)
- nepříznivé rodinné situace, domácího násilí
- tíživé finanční situace

#### **3.5.1 Neposkytnutí služby**

Kromě důvodů k odmítnutí poskytnutí služby ze zákona, jsou z pobytu vyloučeny:

- uživatelky závislé na alkoholu, drogách, lécích nebo hracích automatech, které nemají ukončenou léčbu
- uživatelky trpící akutní infekční nebo jinou nakažlivou chorobou, Hepatitidou A, B nebo C, uživatelky HIV pozitivní

- uživatelky nevidomé, neslyšící, imobilní, vozíčkáři
  - uživatelky soudně zbavené svéprávnosti
  - muži mající děti ve své péči
- u 2.,3. a 4. bodu může být udělena výjimka ředitele střediska

### **3.6 Poslání Domu pro matky s dětmi**

Posláním Diakonie ČCE – střediska ve Vlašimi je poskytnout přechodné azylové ubytování zletilým matkám s nezletilými dětmi, které se ocitly v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Během pobytu, který by neměl přesáhnout dobu jednoho roku, poskytují pracovníci střediska uživatelkám individuální pomoc a podporu při hledání bydlení a zaměstnání, výchově a péči o děti a domácnost, při vyřizování úředních záležitostí, při zvládnutí finančního hospodaření.

### **3.7 Cíle Domu pro matky s dětmi**

Po zkušenostech, které pracovníci azylu během své práce s klientkami nasbírali, rozhodl se pracovní tým stanovit měřitelné cíle, jejichž dosažení lze zhodnotit. Diskuse týmu byly hlavně kolem toho, co je reálně splnit. Z diskusí nakonec vyplynuly tyto cíle:

- 1) Alespoň 50% uživatelk nepobírajících PPM nebo ID se zapojí do pracovního procesu – najdou a udrží si zaměstnání nebo alespoň brigádu.
- 2) Alespoň 60% uživatelk si najde bydlení mimo středisko a nebude třeba využít nabídky jiného azylového domu nebo ubytovny.
- 3) Alespoň u 70% uživatelk se během pobytu ve středisku zlepší péče o děti. Budou jim pravidelně vařit, prát, dbát na jejich osobní hygienu a školní prospěch, budou brát ohledy na jejich osobní potřeby.
- 4) Alespoň 60% uživatelk bude udržovat svou ubytovací jednotku čistou a uklizenou.
- 5) Alespoň 70% uživatelk se bude orientovat v systému úřadů, budou vědět kam a jak si jít vyřídit potřebné záležitosti.
- 6) Alespoň 60% uživatelk bude schopných vystačit s měsíčními příjmy.
- 7) Alespoň 10% uživatelk si bude schopných během pobytu ušetřit nějakou finanční hotovost.

### **3.8 Principy, na základě kterých je služba poskytována**

- 1) Poskytování služeb vychází z individuálních potřeb uživatelky. S každou uživatelkou je pracováno individuálně, jsou brány ohledy na její přání a potřeby. Služby nejsou paušalizovány na všechny uživatelky služby.
- 2) Při poskytování služby musí být zachována důstojnost uživatelky. Pracovníci uživatelkám pomáhají a podporují, vedou je samostatnosti.
- 3) Při poskytování služby se vychází z rozhodnutí a vůle uživatelky. Pracovníci uživatelky do ničeho nenutí. Uživatelky jsou za svá rozhodnutí zodpovědné a schopné nést důsledky svých rozhodnutí.
- 4) Uživatelky jsou přijímány s respektem. Pracovníci respektují rozhodnutí a počínání uživatelky. Pracovník respektuje právo uživatelky na soukromý život.
- 5) Uživatelky jsou pracovníky motivovány k překonání nepříznivé životní situace. Pracovníci uživatelky svou podporou a pomocí motivují, nikoli nutí.
- 6) Uživatelky mají právo na důvěrnost. Pracovníci shromažďují o uživatelkách pouze informace nezbytně nutné k poskytování služby.
- 7) Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí. Informace o uživatelkách nevynáší mimo středisko. Informace o uživatelkách mohou poskytnout pouze Policii ČR, justičním orgánům a orgánům, které mají na tyto informace právo vyplývající ze zákonů ČR.
- 8) Uživatelky mají právo stěžovat si. Pracovníci stížnost respektují. Uživatelka nesmí být za podání stížnosti sankcionována nebo jinak znevýhodněna.
- 9) Pracovníci k uživatelkám přistupují bez předsudků. Pracovníci uživatelky nestigmatizují, ke všem zaujímají rovný postoj.
- 10) Kvalita služby je zajišťována pracovníky s odborným vzděláním. Pracovníci služby si své vzdělání doplňují pomocí kurzů, jsou flexibilní a otevření změnám, které zkvalitňují službu.
- 11) Pro pracovníky je závazná Listina základních práv a svobod a Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

### **3.9 Služby poskytované Domem pro matky s dětmi**

Dům pro matky s dětmi ve Vlašimi poskytuje ubytování dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Služby jsou poskytovány na základě individuálního plánování.

Další služby poskytované Domem pro matky s dětmi:

1. Psychoterapie- Do azylu dochází pravidelně psycholog, který nabízí klientkám psychoterapie. Při nástupu do azylu klientka absolvuje s psychologem vstupní



pohovor. Další případnou spolupráci s psychologem domlouvá sama. Psycholog pořádá i sezení pro děti klientek.

2. Povídání si s farářem - Jednou týdně jezdí do azylu pan farář, který pořádá sezení pro děti a v případě zájmu i pro klientky. Nabízí klientkám duchovní podporu.
3. Volnočasové aktivity pro klientky a děti - Klientky se mohou účastnit společného vaření a pečení, učí se pracovat s počítačem, pracují na zahradě, atd. Vítány jsou nápady samotných klientek na činnosti a aktivity, které by chtěly provádět. Za dětmi dochází 3x týdně dobrovolnice z místního gymnázia, které se s dětmi učí, hrají si s nimi, nebo si s nimi jen povídají.
4. Odborné přednášky - Do azylu jsou zváni odborníci na různá témata – v minulém roce navštívili azyl strážníci městské policie, kurátorka pro děti a mládež, která přednášela o prevenci kriminality, nebo odborník na zdravý životní styl.

Další poskytované služby, jako je pomoc s finančním hospodařením, pomoc při péči o domácnost a při výchově dětí, nácvik komunikačních dovedností, podpora při navazování styků s rodinou, orientace v systému úřadů a jednání s úřady a institucemi, jsou prováděny shodně s výše popsanými službami – viz 2.5.

### **3.9.1 Smlouva o poskytování sociální služby**

Služby jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytování sociální služby (dále jen smlouva). Obsah smlouvy se řídí § 91 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Smlouva je s klientkou uzavírána vždy na dobu, po kterou má klientka zaplacen pobyt. Po zaplacení další úhrady se jí smlouva prodlužuje. Toto opatření vzniklo na základě zkušeností, kdy měl azyl velké problémy s neúhradami za služby ze strany klientek. Klientka s dětmi může být v azylu ubytována maximálně po dobu 1 roku. Pokud existují objektivní důvody (např. v zájmu dítěte je, aby dokončilo školní rok ve škole, v které ho nastoupilo), může být smlouva ve výjimečných případech prodloužena. Tuto výjimku uděluje ředitel azylu.

Smluvně je stanovena úhrada za pobyt, která činí 60,- Kč/den za matku a 30,- Kč/den za každé dítě. Tím, že klientka podepisuje smlouvu, zavazuje se plnit Ubytovací a provozní řád, který za prací uveden jako příloha č. 1. Jeho vážné porušení, nebo soustavné nepnění je důvodem k ukončení služby ze strany azylu.

### **3.10 Statistika klientek Domu pro matky s dětmi ve Vlašimi**

Pracovníci Domu pro matky s dětmi vedou každoroční statistiky klientek, využívajících služeb azylu.

#### **3.10.1 Statistika za rok 2007**

V roce 2007 využilo služeb Domu pro matky s dětmi celkem 15 klientek a 22 dětí, přičemž nejmenší počet dětí bylo jedno a nejvyšší počet dětí v jedné rodině bylo šest.

14 klientek bylo ze Středočeského kraje a jedna z Jihočeského kraje. 3 klientky měly již za sebou pobyt v jiném azylovém zařízení. Nejméně dnů strávených v zařízení byly 4 dny, nejdelší doba, kterou klientka v azylu pobyla, byla 280 dní. Všechny 15 klientek dohromady strávilo v azylu v roce 2007 1335 dní. Průměrný počet dní strávených v Domě pro matky s dětmi na jednu klientku byl 89 dní.

#### **3.10.2 Statistika za rok 2008**

V roce 2008 využilo služeb Domu pro matky s dětmi celkem 20 klientek a 33 dětí. 6 klientek mělo za sebou pobyt v jiném azylovém zařízení. 16 klientek bylo ze Středočeského kraje, jedna klientka byla z Plzeňského kraje, jedna z Moravskoslezského kraje a jedna klientka byla ze Slovenska. Nejkratší doba pobytu klientky byl jeden den, nejdelší pobyt klientky činil 349 dní. Všechny 20 klientek dohromady strávilo v azylu celkem 2203 dní. Průměrný počet dní strávených v Domě pro matky s dětmi na jednu klientku byl 110 dní.

#### **3.10.3 Statistika za první pololetí roku 2009**

Od ledna do června 2009 využilo služeb Domu pro matky s dětmi již 16 klientek a 22 dětí. Jedna klientka je z Jihočeského kraje, ostatní jsou ze Středočeského kraje. 3 klientky mají za sebou pobyt v jiném azylovém zařízení.

## **Praktická část**

V praktické části práce se budu zabývat očekáváními klientek, s kterými přichází do azylů pro matky s dětmi, a s typy klientek, které tyto služby využívají. Vzhledem k tomu, že jsem v azylovém domě 3 roky působila na pozici sociální pracovníce, s naprostou většinou z celkového vzorku 62 klientek se osobně znám a pracovala jsem s nimi.

### **4. Metody výzkumu, výzkumný vzorek, cíle výzkumu a jeho výstup**

Pro svou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum. Ten je vhodnější vzhledem ke stanoveným cílům práce. Cílem práce nebylo číselné nebo procentuální znázornění charakteristik klientek. Cílem bylo zjištění očekávání klientek a vyprofilování několika základních typů žen, které využívají služby azylů pro matky s dětmi, přičemž klientka má být ukázána jako celistvá bytost se všemi svými charakteristikami.

#### **4.1 Metody výzkumu**

Základní metodou pro výzkum byly neformální rozhovory a obsahová analýza dokumentů. S naprostou většinou klientek jsem vedla osobně rozhovory během doby, kdy jsem s nimi pracovala. Součástí rozhovorů byly vstupní rozhovory, kdy byla vedle základních údajů zjišťována samotná očekávání klientek při jejich příchodu do azylu. Dále to byly rozhovory průběžné, které jsem s klientkami vedla v době, kdy byly v azylu ubytovány. Tím jsem zjišťovala informace, které klientky sdělily až poté, co ke mně získaly důvěru. Tímto způsobem jsem se dozvíдалa, z jaké rodiny klientky pochází, jaký byl jejich dosavadní život a co od života očekávají dále. Během této práce se mi vyprofilovaly základní typy klientek, které se v azylech objevují.

Další důležité informace o klientkách jsem během praxe získávala od sociálních pracovníků odborů sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD), od psychologa a od samotných pracovníků jiných azylových domů. Všechny tyto informace byly získávány a předávány za účelem účinné pomoci konkrétní klientce.

Druhou metodou, kterou jsem v práci použila, byla obsahová analýza dokumentů. Zde jsem vycházela z dokumentace, která byla o každé klientce vedena. Ta obsahovala vedle základních dat a kasuistiky klientek i zprávy z předchozích zařízení, kde klientka pobývala,

zprávy z OSPOD, případně jiné dokumenty. 53 kazuistik pochází z azylového domu ve Vlašimi, 9 kazuistik mi poskytli pracovníci dvou jiných azylových domů. Tyto materiály byly samozřejmě anonymní.

## **4.2 Výzkumný vzorek**

Výzkumný vzorek pro tuto práci činil 62 klientek azylů pro matky s dětmi. Z tohoto vzorku jsem osobně pracovala s 53 klientkami, s kterými jsem jako sociální pracovníce vedla rozhovory a vedla jsem jim jejich dokumentaci. 9 klientek bylo ze dvou jiných azylových domů, kdy mi jejich pracovníci poskytli anonymní kazuistiky těchto klientek.

## **4.3 Cíle výzkumu a jeho výstup**

Práce má dva základní cíle. První z nich je zjištění očekávání klientek, s kterými do azylů přichází. Ta vyplývala z rozhovorů, které jsem s klientkami vedla. Výstupem z tohoto cíle je přehled a popis těchto očekávání. Výstup, týkající se očekávání klientek je zachycen v kapitole 5 této práce.

Druhým cílem práce je vyprofilování klientek azylů pro matky s dětmi. Výstupem je několik základních typů žen, které se svými dětmi využívají služeb azylu pro matky s dětmi. Tyto typy vyplynuly z rozhovorů vedených s klientkami, sociálními pracovníky, psychologem a pracovníky jiných azylových domů. Současně byly výsledkem obsahové analýzy dokumentů. Tento výstup je zachycen v kapitole 6 této práce.

## 5. Očekávání klientek azylu pro matky s dětmi

Pro většinu klientek, které přichází do azylu pro matky s dětmi, jde o něco nového v jejich životě, s čím se ještě nesetkaly. Často přichází do azylu na doporučení pracovnice sociálního odboru a neví, co všechno vlastně tato sociální služba nabízí a k čemu je vlastně určena. Proto je nutné předjednat nejdříve se zájemkyněmi o službu návštěvu azylu, kde jim sociální pracovnice vysvětluje poslání a principy této služby. Zájemkyně o službu jsou seznámeny s chodem zařízení, s jeho řádem a podmínkami ubytování. Je jim vysvětlováno, které služby azyl poskytuje. Jsou seznamovány s právy a povinnostmi, které klientky v azylu mají. Je jim ukázána bytová jednotka, v které budou eventuelně bydlet.

Hned při prvním setkání jsou od klientek zjišťovány jejich očekávání, s kterými do azylu přichází. Nejčastější odpovědí je, že potřebují na čas bydlet, než si najdou jiné bydlení. Všechny shodně odpovídají, že v azylu nebudou dlouho. Další častou odpovědí je, že potřebují získat klid, aby si mohly rozmyslet, co budou dělat dál a kam se bude ubírat jejich další život. Třetí nejčastější odpovědí je, že klientky očekávají, že jim azyl bude poskytovat finanční podporu a bude s nimi řešit jejich finanční situaci. Dalšími odpověďmi na dotaz, jaká mají klientky očekávání od azylu, bývají při prvním setkání: pomoc s vyřešením pobírání sociálních dávek, pomoc s vyřizováním výživného, klidné zázemí pro výchovu dětí. Setkala jsem se i s klientkami, které své očekávání nedokázaly vyjádřit.

Při prvním setkání jsou zájemkyně o službu často zmatené a potřebují čas na vyrovnání se se svou situací. Proto často nedokážou svá očekávání přesně definovat a vyslovit. Není dobré na tyto ženy tlačit, první kontakt se zájemkyní proto má probíhat na bázi neformálního rozhovoru, kdy jsou od klientky zjišťovány pouze nutné informace. Ženy, které azyl takto navštíví, se jeho klientkami často ani nestanou. Bydlení v azylu je pro ně v tu chvíli pouze jedna z možných alternativ, mezi kterými se v tu chvíli rozhodují. Z mých zkušeností vyplývá, že polovina žen, které se o tuto službu nějakým způsobem zajímají, ji nakonec nevyužijí.

Teprve poté, co se klientka rozhodne využít se svými dětmi možnost ubytování v azylovém domě, jsou její očekávání zjišťována a diskutována více do hloubky. Tyto vstupní rozhovory vede zpravidla sociální pracovnice, ke které musí klientka získat nejprve důvěru, což může trvat delší čas. Vstupní pohovor se skládá z vyjasnění si poptávky, kterou má klientka, a nabídky, kterou předkládá zařízení.

## **5.1 Očekáváníí, s kterými klientky do azylu přichází**

Do azylu přichází několik skupin klientek. Jsou takové, které žádné očekáváníí nemají, jde jim pouze o to mít kde bydlet, na druhé straně jsou klientky, které mají řadu očekáváníí, jejichž naplnění je obtížné a je v rozporu se samotným posláním azylových domů.

### **5.1.1 Azyl poskytně mně a dětem ubytování**

Především s tímto přáním klientky do azylu přichází. Mít kde bydlet očekávají všechny klientky. Pro mnohé z nich je to jediný důvod proč do azylu přichází a nic jiného od této služby nežadají. Všechny klientky, se kterými jsem se osobně setkala, uváděly, že v azylu nebudou dlouho, často mluvily o cca 3 měsících. Tato doba se jim při nástupu do zařízení zdá dostatečně dlouhá k tomu, aby si našly jiné bydlení.

Toto očekáváníí lze snadno naplnit už ze samotné podstaty azylů pro matky s dětmi. Ubytování je jedna ze základních služeb, poskytovaných ze zákona.

Reakce klientek na nabízenou formu ubytování se liší. Jsou klientky, které jsou ubytovacími prostorami spokojené, vybavení pokojů jim stačí, nemají snahu něco vylepšit. Přišly se svými dětmi ze špatných bytových podmínek, proto se jim ubytování v azylu zdá pěkné. Tyto klientky nemají často téměř žádné své osobní věci, natož nábytek nebo spotřebiče.

Druhou částí klientek jsou klientky, které doposavad žily v pěkných bytových poměrech a ubytování v azylu je na nižší komfortní úrovni, než na kterou byly zvyklé. Tyto klientky si, pokud to řád azylu dovolí, přináší s sebou do zařízení vlastní nábytek a spotřebiče. Jejich snahou je si přidělenou ubytovací jednotku co nejlépe zařídit, vymalovat ji a vybavit si ji podle svého. Tyto klientky jsou aktivní a udržují v bytové jednotce pořádek.

Třetí část tvoří klientky, které jsou s ubytováním stále nespokojené. Nelíbí se jim vybavení pokoje, stěžují si na nedostatek teplé vody a tepla. Samy tyto klientky však nemají žádnou snahu o zlepšení těchto poměrů. Nabídky zaměstnanců na možnosti zútlunění ubytovací jednotky odmítají. U těchto klientek je zvláštní, že do azylu přichází často z nevyhovujících bytových poměrů, z kterých musely s dětmi odejít, protože se jednalo o bydlení, kde bylo pro dítě závadné prostředí. Mnohdy se jednalo o bydlení, kde nebyla elektrika ani voda. Přesto jsou klientky s tím, co jim azyl v tomto ohledu nabízí, nespokojené.

### 5.1.2 Problémy s naplněním tohoto očekávání

Problémem v některých azylech je, že si klientky nemohou brát do zařízení vlastní vybavení, nábytek a spotřebiče. Tato opatření jsou přijímána především z prostorových důvodů, kdy není v zařízení místo na uskladnění nepotřebného zařízení. Otázkou potom je, kam mají klienty své věci, které jsou mnohdy jediným klientčíným majetkem, dát nebo uskladnit.

Je pravda, že azyly nemají často jinou možnost, než klientky, které požadují vzít si do azylu svůj nábytek, odmítnout. Nejedná se pouze o prostorové důvody, ale i o důvody jako je např. zavlečení štěnic do zařízení. Výskyt štěnic je v dnešní době bohužel opět aktuální a řada azylů s nimi má již zkušenosti. Pokud se stane, že se štěnice v azylu objeví, představuje to pro zařízení nemalé komplikace spojené s desinsekcí celé budovy.

Na druhou stranu, je normální, že když se někdo stěhuje, bere si s sebou, pokud chce, své vybavení do nového bydlení. Nikdo se svého majetku nechce vzdát a často nemá člověk ani možnost, komu svůj majetek darovat nebo kde ho uskladnit.

Dalším problémem, který se s ubytováním vyskytuje, je nemožná přítomnost domácích zvířat v azylu. Většina azylů zvířata v zařízení nepovoluje, nebo pouze v omezené míře, kdy přípustné jsou např. rybičky nebo křeček. Zde je stejná otázka, jako u předchozího bodu. A to kam má klientka s dětmi umístit svého domácího mazlíčka, když se stěhuje do azylu.

Dle mého názoru by klientky měly mít možnost si s sebou do azylu alespoň část svých věcí přinést. Každý člověk má ke svým věcem vztah a nerad se jich vzdává. Ženy přicházející do azylů většinou nevlastní auto nebo jiný movitý majetek, nemají ani bankovní účty, kde by měly uložené finance. Několik kusů nábytku je skutečně to jediné, co mají.

Řešení, které mě v této situaci napadá je, že pokud azyl skutečně nedovoluje přinést si do azylu své vybavení, je možná domluva s městem. Město by azylu mohlo poskytnout skladové prostory, kam by si klientky mohly své věci, během doby, co budou ubytovány v azylu, uložit. Klientka by byla klidná, že jsou její věci v bezpečí a může si je kdykoliv vyzvednout, a pracovníci azylového by mohly klientce nabídnout konkrétní řešení, jak jí v této situaci pomoci.

Přítomnost zvířat (pes, kočka) v azylovém domě je komplikovanější. Jedná se o bydlení, kde se klientky navzájem potkávají a využívají společné prostory. Je zde riziko ublížení zvířetem, u někoho z obyvatel se může vyskytnout alergie na zvířecí srst, atd. I těmto komplikacím se dá dle mého názoru zabránit. Při nástupu do zařízení by klientka musela doložit potvrzení od veterináře, že je zvíře zdravé a očkované. Zároveň by klientka musela zajistit dodržování hygieny zvířete a udržovat po něm čistotu. Většina azylů má k dispozici zahradu, kde je možné, aby klientka zajistila boudu nebo kotec. Vše závisí na domluvě klientky a pracovníků azylu. Samozřejmě, pokud by se vyskytly komplikace, muselo by zvíře azyl opustit. Toto lze ošetřit u konkrétní klientky již ve smlouvě o ubytování.

### **5.1.3 Služby poskytované azylem jsou zadarmo**

Toto očekávání je u klientek velice časté. Řada klientek přichází do azylu s představou, že nebudou muset platit ubytování a bude jim zajištěna strava. Některé mají dokonce takovou představu, že toto zařízení poskytuje klientkám finance alespoň ve formě půjček. Když zjistí, že tomu tak není, argumentují tím, co je to tedy za sociální služby, která toto neposkytuje.

Mezi základní cíle a poslání azylů patří naučit klientky samostatnosti a zodpovědnosti za své činy. Pokud se stane, že klientka všechny své příjmy utratí během prvního týdne po doručení, musí počítat s tím, že jí v azylu nikdo peníze neposkytne a bude si muset poradit sama.

U klientek je poměrně časté, že si odmítají připustit, že mají problémy s finančním hospodařením a odmítají tudíž v této oblasti pomoc. Tyto problémy řeší často půjčkami uzavíranými za značně nevýhodných podmínek. Tyto půjčky nejsou poté schopny splácet, čímž vzniká kolotoč, kdy klientka pobere dávky, splatí splátku a zbytek utratí často za zbytečné věci. U řady klientek dochází k tomu, že dávky utratí během týdne za oblečení a hračky pro děti, které v tu chvíli nejsou až tak potřebné. Po zbytek měsíce potom nemá na jídlo pro sebe a své děti. Neustále poté chodí za zaměstnanci azylu a stěžuje si na svou finanční situaci a skutečnost, že rodina nemá co jíst.

Úkolem azylového domu však skutečně není poskytnout rodině finance, ale vést klientku ke zvládnutí hospodaření, sestavování rodinného rozpočtu a uvědomění si nutnosti odlišit důležité od zbytečného. Na tato fakta je třeba klientku upozornit a vysvětlit je ihned, jak je s klientkou navázán kontakt při vstupních pohovorech.



Ze své praxe vím, že pracovat s klientkami na systému hospodaření je velice těžké. Některé klientky spolupracují, jiné se snaží a část klientek si v této oblasti problémy nepřipouští. To, že někdy nemají na jídlo, přičítají tomu, že mají nízké příjmy, s kterými není možné vyjít. Odvolávají se na to, že kdyby měly dost peněz, problém s hospodařením by neměly. To, že by mohla být chyba opravdu v jejich neschopnosti vytvořit si finanční rozpočet, nepřipouští.

Obrovským problémem, s kterým se setkávají pracovníci azyllů, je velká zadluženost klientek. Ty mají často půjčky u různých společností a často se ani samy neorientují v tom, kde mají kolik splácet.

U těchto klientek by mohlo být řešením zanesení dodatku do smlouvy, který ukládá klientce povinnost spolupracovat s pracovníky na systému hospodaření, přičemž by pracovníkům hned po nástupu sdělila, jaké má kde pohledávky. Pokud by klientka tímto smlouvu nedodržovala, mohlo by dojít až k jejímu ukončení. Na jednu stranu by to někdo mohl brát jako omezování svobody a upírání práva, na druhou stranu, ženy, jejichž děti nemají co jíst a je to zaviněno jejich nesprávným hospodařením, tuto pomoc evidentně potřebují a přijatá opatření jsou v zájmu dítěte i samotné matky.

#### **5.1.4 V azylu mi pomůžou vyřešit mé problémy**

Úkolem pracovníků v azylových domech je pomoci klientce v těžké životní situaci tím, že jí poskytnou mimo jiné sociální poradenství. To se nejčastěji týká vyřizování sociálních dávek a výživného. Pracovníci mohou klientku doprovázet při řešení jejích problémů, nebo ji nasměrovat na odborníky, kteří mají v problematice oblasti více zkušeností. Hlavní aktivita při řešení problémů je však na samotné klientce. Některé klientky toto chápou a za pracovníky si chodí pro radu nebo hledají samy řešení, jak se ze složité situace dostat.

Jsou však i klientky, které pasivně čekají na to, kdo jim jak pomůže a vyřeší jejich problémy za ně. S těmito klientkami se velice těžko pracuje. Jejich názor je takový, že pracovníci azylu jsou od toho, aby za ně jejich situace řešily.

V praxi se mi u pasivních klientek osvědčilo vysvětlit klientkám jejich možnosti a postupy řešení. Kroky vedoucí k vyřešení situace jsem poté s klientkou sepsala a tento dokument jí

předala. Neustálým dotazováním klientky (když to bylo nutné i několikrát denně) jsem zjišťovala, jak při řešení a vyřizování záležitostí postupuje. Pokud byly potřebné kroky klientce neustále připomínány, většinou i ta nejpasivnější klientka začala svou situaci řešit.

V běžné práci s klientkami nastanou samozřejmě situace, kdy velká část řešení problému zůstane na pracovnících azylu. K tomuto by, dle mého názoru, mělo docházet pouze výjimečně poté, co byly vyčerpány všechny ostatní možnosti, jak klientku do procesu řešení nepříznivé situace zapojit.

### **5.1.5 Pracovníci azylu mi pomohou najít nové bydlení**

To je samozřejmě oblast, na které pracovníci azylu od začátku pobytu klientky společně s klientkou pracují. Je to ale velice těžký úkol a málokdy se ho povede splnit během krátké doby. Klienty azylů mají, co se týče následného bydlení, několik možností:

- Najít si podnájem - To bývá z finančních důvodů těžké, klientka je málokdy schopna ze svých příjmů zaplatit komerční nájem. Klientky to často řeší tak, že se domluví dvě ze zařízení a hledají si podnájem společně. Toto řešení je v praxi poměrně časté, a pokud si klientky rozumí a jsou schopné se navzájem podporovat a respektovat se, může společné soužití fungovat.
- Dostat byt od města – Některé azylové domy mají dokonce v podmínkách nástupu, že klientka musí mít podanou žádost o byt. Pokud klientka žádost při nástupu do azylu podanou nemá, je nutné toto ihned učinit. Pravdou ovšem je, že čekací doby na přidělení bytu jsou dlouhé. Někdy pomohou přímluvy pracovníků azylu a sociálních odborů, většinou je však přidělení bytu v dlouhodobém časovém horizontu. To, že klientka dostane byt od města, se nestává příliš často. Osobně jsem se s tímto setkala během své praxe pouze jednou a bylo za tím vynaloženo velké úsilí ze strany mé, jako sociální pracovnice azylu, a sociální pracovnice z OSPOD.
- Jít bydlet ke své rodině/kamarádům – Klientky, kterým se během pobytu podaří navázat ztracené kontakty se svou rodinou a pokud se navzájem tak domluví, mohou jít bydlet zpět ke svým blízkým. S tímto jsem se během své praxe setkala poměrně často. Je však nutné si s člověkem, kam jde klientka bydlet, domluvit předem pravidla soužití. Bohužel se stává, že vzájemné soužití klientky a rodiny/kamarádů nefunguje a klientka se dostává do situace, v které byla před nástupem do azylu.
- Jít bydlet k partnerovi – Klientky azylu během svého pobytu často hledají cíleně partnery, kteří jsou schopni poskytnout jim bydlení. Pokud se to klientce podaří,

nebývá to však řešení na dlouho. Jedná se o krátkodobé známosti, které po nastěhování klientky k novému partnerovi často záhy končí. Během své práce s klientkami jsem se setkala i s tím, že se klientka po týdenní známosti chtěla k partnerovi stěhovat, přičemž neznala ani jeho příjmení a nevěděla o něm téměř nic. Tento způsob řešení hledání si bydlení není šťastný a nepomáhá klientce v řešení její celkové životní nepříznivé situace.

- Najít si ubytovnu – Klientky hledají často zaměstnání, které je spojené s bydlením na firemní ubytovně. Pokud dostane klientka tuto možnost, vyřeší se jí tím mnoho problémů. S tímto případem jsem se během praxe setkala třikrát a klientky, které se takto uplatnily, jsou dle posledních zpráv, které o nich mám, fungují bez větších problémů a jsou spokojené. Pokud se však klientka rozhodne jít bydlet na klasickou městskou ubytovnu, není to vzhledem k dětem často to nejlepší řešení. Na těchto ubytovnách je rozmanitá sestava lidí a podmínky pro zdravý vývoj dítěte nejsou dobré. Pro klientky, kterým se během doby ubytování v azylu nepodařilo najít jiné bydlení, je to bohužel jediná možnost, která není výjimečná.
- Jít bydlet do jiného azylového domu – Pokud se během pobytu v azylu nepodaří najít jinou možnost bydlení, nezůstává nic jiného, než využít služeb jiného azylového domu. Pravdou však je, že je to řešení pro klientku a děti často vhodnější než řešení popsané výše, kdy klientky odchází např. k náhodnému partnerovi. Vždy záleží na konkrétní situaci. S tímto řešením jsem se během práce v azylovém domě setkala dvakrát.

Při hledání bydlení se předpokládá aktivita samotné klientky, která hledá bydlení pomocí inzerátů a osobních kontaktů. Klientky při příchodu předpokládají, že hledání bydlení půjde rychle a že pracovníci azylů mají možnosti, jak bydlení klientkám přednostně získat. Tak to bohužel není a tato činnost je dlouhodobou záležitostí.

Řešením v těchto případech by mohla být spolupráce azylu s městem, které by bylo schopné poskytnout klientkám ubytování ve vyhraněných bytech. Toto je ideální představa, bohužel však trochu naivní až utopická. Města byty pro sociálně slabé nemají a mnohdy nemají ani snahu pomoci při řešení situace těchto žen. Dalším řešením může být navázání kontaktu s firmou, která by byla schopná nabídnout klientkám azylů práci spojenou s bydlením. Toto řešení však v dnešní době není také příliš reálné a závisí i na regionální poloze azylu.

Jsou však i klientky, které samostatné bydlení nehledají a počítají s tím, že půjdou bydlet do dalšího azylu. Tyto klientky mají za sebou několik pobytů v azylovém domě a tento způsob života jim vyhovuje. S těmito ženami je velice těžká a často i bezvýsledná práce.

### **5.1.6 Pracovníci azylu mi pomohou najít zaměstnání**

Klientky přicházející do azylu pro matky s dětmi většinou bez zaměstnání a bez zkušeností se zaměstnáním. Tyto klientky tvoří naprostou většinu veškeré klientely azylu pro matky s dětmi. Většina těchto klientek je po většinu svého života na mateřské dovolené nebo jsou vedeny na úřadu práce. Některé z nich mají zkušenosti alespoň z nárazových brigád.

Pokud jsou klientky práce schopné, nejsou na mateřské dovolené nebo nepobírají invalidní důchod, vedou je pracovníci azylů k získání pracovních návyků a hledání si zaměstnání. Některé klientky tuto snahu mají a společnými silami si zaměstnání najdou a jsou schopny si ho udržet. Některé klientky, které do azylu přichází, už práci mají a během pobytu si ji udrží. Ty však tvoří malou část z celkového počtu klientek azylů.

Početně větší skupinou jsou klientky, kterým život bez zaměstnání vyhovuje, a snahu hledat si zaměstnání nemají. Spoléhají na to, že jim vypomůže stát ve formě dávek státní sociální podpory a dávek hmotné nouze.

Většina azylů má ve svém okolí již vytipovány zaměstnavatele, na které se se žádostí o zaměstnání mohou klientky azylu obrátit. Další cesta je klasicky přes úřad práce, kontaktování zaměstnavatelů na základě inzerátů a podávání si inzerátů se žádostí o práci. Pracovníci azylů se snaží klientky motivovat k doplnění si vzdělání nebo alespoň k absolvování rekvalifikačních kurzů.

Klientkám často chybí pracovní návyky. Nejsou zvyklé pravidelně vstávat, jít do práce a přitom ještě zaměstnání skloubit s péčí o děti. Jsou to činnosti, které se musí učit. Některé z nich mají tendenci nejít do práce, když se jim nechce a hledat výmluvy, proč do práce nejít. Zde je nutná důslednost pracovníků, ale zároveň určitá svoboda klientek v tomto ohledu. Klientka by si měla být vědoma toho, že pokud nebude chodit včas do práce a nebude plnit své pracovní povinnosti, může o práci přijít.

Problémem při hledání zaměstnání klientek je jejich nízký stupeň vzdělání. Naprostá většina klientek jsou ženy se základním vzděláním, další větší část jsou ženy s výučním listem a pouze minimální počet klientek azylu pro matky s dětmi tvoří klientky se středoškolským a vyšším vzděláním. Během své tříleté praxe v oboru jsem se setkala s jednou klientkou, která měla vyšší odborné vzdělání, a s jednou, která měla vzdělání vysokoškolské.

Má zkušenost je taková, že klientky, které mají skutečně zájem si zaměstnání najít a jsou ochotné přijmout i méně lukrativní pozici, si na trhu práce zaměstnání najdou. Potom nastává další úkol, a to si práci udržet, s čímž mají některé klientky pro svou častou nedůslednost a lehkomyšlnost problém.

Řešením při hledání práce pro klientky azylů je spolupráce s místními firmami a úřadem práce, který může klientkám zajistit rekvalifikaci. Azylový dům, ve kterém jsem pracovala, spolupracoval s agenturou pro podporované zaměstnání, která pořádala různé job-kluby a kurzy zaměřené na získání pracovních návyků a udržení si zaměstnání. Těchto aktivit mají klientky možnost se účastnit.

#### **5.1.7 Pracovníci azylu mi budou hlídat děti**

Některé klientky azylu mají představu, že pracovníci azylu jsou vychovatelé, kteří jim budou kdykoliv hlídat jejich děti. Myslí si, že když si budou potřebovat něco zařídit nebo si jen tak povyrazit, mohou děti zanechat v zařízení. Každý azylový dům má pro tyto případy stanoveny pravidla. Většinou je to tak, že matka si děti musí vzít s sebou nebo, když je chce zanechat v azylu, musí se domluvit s jinou klientkou, která jí dítě pohlídá.

S klientkami má být při jejich nástupu do azylu vysvětleno a probráno s nimi, že za své děti jsou zodpovědné pouze ony samy a pracovníci azylu za ně nemohou přebírat jejich povinnosti a závazky, které vůči svým dětem mají. Toto je třeba klientkám neustále připomínat.

Některé azylové domy poskytují služby, které jsou zaměřeny na práci s dětmi. Tyto činnosti však nenahrazují péči matky o své děti.

### **5.1.8 V azylu budu mít úplnou svobodu**

Každý azylový dům pro matky s dětmi má stanoven určitý řád, které jsou klientky povinny dodržovat a plnit. To se týká např. návštěv, kdy většina azylů návštěvy klientek nějak limituje a omezuje. Totéž se týká i nočního klidu, kdy klientky musí dodržovat hodinu, po které by neměly rušit ostatní obyvatelky zařízení.

Tato opatření jsou nastavena z toho důvodu, aby nedocházelo k narušování soužití klientek uvnitř azylu. Kdyby si tam každá klientka dělala, co chce nebo to, na co je zvyklá z dosavadního života, docházelo by uvnitř zařízení ke konfliktům mezi klientkami. Zároveň by tímto byly ohroženy i děti klientek, které pro svůj zdravý vývoj potřebují pravidelnost a určitý řád.

Neméně důležitým argumentem pro nastavení pravidel a řádu uvnitř azylů je to, že klientky by se měly během pobytu naučit určité disciplíně, pravidelnosti a zodpovědnosti. Tyto vlastnosti při nástupu do azylu často postrádají, což jim přináší do běžného života problémy. Klientky by se po skončení ubytování v azylovém domě měly navrátit do běžné společnosti, kde mají být schopny běžně fungovat, tzn. řádně vychovávat děti, chodit do zaměstnání a udržet si bydlení.

Z praxe vím, že, s dodržováním pravidel nastavených v azylu mívají klientky často problémy, nechápou, proč musí něco dodržovat a plnit. Jedná se většinou o klientky, které doposud nebyly zvyklé na jakýkoliv řád a disciplínu, nerozeznávaly hranice běžného a společností již netolerovaného chování. Děly si jednoduše, co je právě napadlo, bez předchozího rozmyslu a uvážení. Své zájmy stavěly nad zájmy dětí. Tyto klientky jsou často monitorovány sociálním odborem příslušného městského úřadu.

Zkušenosti mé i pracovníků azylových domů říkají, že u těchto klientek je nejdůležitější důslednost personálu. Klientka by se za pomoci personálu azylů měla naučit něco dodržovat, a pokud to nedodržuje, měla by za své jednání nést důsledky. Ty v případě azylových domů znamenají ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby.

S klientkami je důležité o podmínkách pobytu v azylu neustále hovořit, diskutovat s nimi a ve spolupráci všech pracovníků azylu být jednotní v postupech práce s klientkami. Osobně se domnívám, že právě důslednost personálu je velice důležitá. Klientky dokážou přesně

vytipovat pracovníka, který jim povolí věci nad rámec řádu, a toho umí snadno využít. Proto je nutné na této oblasti pracovat i s pracovním týmem.

### **5.1.9 V azylu naleznu klid, abych si mohla promyslet svou situaci**

Každý azylový dům poskytuje klientkám prostor pro ujasnění si své životní situace. Klientky přichází často do azylu v nepříjemné životní situaci, mají za sebou psychické a mnohdy i fyzické týrání, prošly různými psychickými traumaty. Od pobytu v azylu si neslibují nic jiného, než potřebný klid na přemýšlení a psychické zotavení po prodělaných nepříjemných životních situacích.

To samozřejmě azyl pro matky s dětmi nabízí. Jeho posláním je být klientce v těchto situacích nápomocen, nabídnout jí pomoc pracovníků azylu i odborníků. Většina azylových domů poskytuje služby psychologa.

Klientky, které jdou do azylu hlavně s tímto očekáváním, nevyužívají služeb azylu dlouho. Jsou schopné zhodnotit svou dosavadní situaci a zvážit možnosti, které ve svém dalším životě mají. Jakmile si tyto své myšlenky ujasní, a to buď samy, nebo za pomoci druhé osoby, najdou si jiné bydlení.

Část klientek azylů tvoří ženy, které do azylu se svými dětmi utíkají před partnerem nebo jiným agresorem ve svém okolí. Tyto ženy potřebují od pracovníků azylu ochranu ve formě nevpuštění agresora do zařízení, zapírání klientky, nebo ve formě pomoci s podáním trestního oznámení na agresora a podpory v klientčině rozhodnutí se agresorovy bránit. Tyto služby však nejsou schopny poskytnout všechny azylové domy. Některé azyly nejsou dostatečně zabezpečeny proti útokům agresora, nemohou klientce zaručit pocit bezpečí. K tomuto účelu jsou zřizovány tzv. azylové domy s utajenou adresou, jejichž adresu znají pouze pracovníci sociálních odborů, policie nebo organizace zabývající se pomocí týraným a zneužívaným ženám.

## **5.2 Shrnutí**

Každá klientka přicházející do azylového domu má za sebou jiný životní příběh. Očekávání klientek se různí podle toho, zda jsou v azylovém domě ubytovány dobrovolně tak, že si službu samy vyhledaly a samy se rozhodly ji využívat, nebo zda jsou v azylovém domě na doporučení sociální pracovnice ze sociálního odboru příslušného městského úřadu.

Klientky, které jdou do azylu dobrovolně, mají očekávání, že si s pomocí pracovníků azylového domu najdou bydlení a zaměstnání, vyřídí si všechny potřebné úřední záležitosti a v klidu si rozmyslí své další životní možnosti. Tyto klientky samy vyvíjí aktivitu při řešení své situace, nabízenou pomoc pracovníků nepotřebují nebo je využívají minimálně. Snaží se poradit si samy.

Klientky, které jdou do azylového domu na doporučení městského úřadu, se nechtějí většinou vzdát svého způsobu života. Své povinnosti a úkoly se snaží přehodit na pracovníky azylového domu, samy vyvíjí minimální nebo žádnou snahu situaci řešit. Pobyt v azylovém domě berou jako nutné zlo a nechtějí se přizpůsobit pravidlům a řádu zařízení. Mají představu, že pracovníci jsou povinni za ně vše vyřešit bez jejich většího přičinění a odmítají spolupráci.

Některá očekávání klientek jsou mimo posláním azylů pro matky s dětmi. Klientky mnohdy očekávají, že se o ně pracovníci azylů plně postarají. Posláním azylů však je klientkám pomáhat a podporovat je v jejich samostatnosti.

V poskytování této služby je jeden základní rozpor. Azyl se sice stává na čas pro klientku a její děti domovem, je to však stále zařízení sociálních služeb, kde je nutné dodržovat řád a pravidla, která má každý azyl nastavena. Je přirozené, že si člověk do nového domova přináší svůj nábytek, domácího mazlíčka a své zvyky. Těchto věcí se s nástupem do azylu musí klientky mnohdy vzdát, navíc jedním z cílů azylů je zvyky, které škodí klientkám nebo jejím dětem, změnit a odbourat.

Azyl pro matky s dětmi je umělé prostředí domova. To by mělo být jedním z hlavních hnacích motorů klientek při jejich snaze osamostatnit se. Doufejme, že alespoň část klientek, které azylovým domem projde, se nevrátí k předchozímu způsobu života a pobyt v azylovém domě je jí i jejím dětem ku prospěchu.



## 6. Klientky azylů pro matky s dětmi

Na základě rozhovorů a výsledků analýzy dokumentů jsem rozdělila klientky na 7 základních typů:

- A. Klientky, které se dostanou do azylu po rozchodu s partnerem, mají práci a jsou schopné se brzy postavit opět na vlastní nohy.
- B. Klientky, které mají partnera a do azylového domu přichází poté, co ztratí bydlení nebo bydlí v nevyhovujících podmínkách pro děti. Častá je u těchto klientek nedostatečná péče o děti, jsou v evidenci OSPOD.
- C. Klientky, které mají zdravotní nebo psychické problémy, které jim brání v osamostatnění se a řádné péči o děti.
- D. Klientky, které samy pochází z nevyhovujících rodinných podmínek, nebo byly samy vychovávány v dětském domově.
- E. Klientky, které často mění bydlení, nepracují, střídají partnery.
- F. Klientky – tzv. azylové turistky, které mají za sebou již několik pobytů v azylovém domě.
- G. Klientky, které se v azylu schovávají před agresorem.

Toto dělení je samozřejmě pouze základní a jednotlivé typy se často prolínají. Nelze rozlišit přesné hranice těchto typů. Pravdou je, že během své praxe jsem se nesetkala s klientkou, která by měla bezproblémové rodinné zázemí. Naprostá většina klientek má za sebou neradostné a obtížné dětství, alespoň v určité etapě dospívání. Dalším spojujícím bodem u klientek azylů bývá nízké vzdělání.

Další možné dělení klientek je podle toho, zda službu azylu pro matky s dětmi vyhledají samy a využijí ji dobrovolně, nebo zda jsou v azylu na doporučení OSPOD a samy by této službě nikdy dobrovolně nevyužily.

V následujících odstavcích se budu věnovat jednotlivým typům klientek podrobněji a ke každému typu připojím kasuistiku vybrané klientky, která v základních rysech tomuto typu odpovídá.

## 6.1 Klientka A

Tyto klientky přichází do azylového domu poté, co mají za sebou dlouhodobý vztah, který skončil rozchodem nebo rozvodem. S rozchodem souvisí ztráta bydlení, kterou v danou chvíli neumí žena vyřešit jinak, než vyhledáním této sociální služby. Tyto ženy azyl pro matky s dětmi vyhledají většinou samy. Do doby, než se rozvedly, žily běžným spořádaným rodinným životem. Do této skupiny se dají zařadit i ženy, jejichž partner skončil ve vězení a ony samy nejsou schopny platit dosavadní bydlení.

Tento typ klientek má často svoji primární rodinu. Její pomoc nevyhledají z důvodu vzájemných konfliktů, nebo proto, že se žena např. stydí svou rodinu požádat o pomoc. Svou situaci chce vyřešit sama.

Tyto ženy mají zpravidla všechny děti se stejným partnerem a s jejich zaopatřením nemívají problém. Děti chodí řádně do školy, navštěvují kroužky, jsou materiálně i citově zaopatřeny. Klientka se jim věnuje, komunikuje se školou, nedělá jí problém péče o domácnost.

Matky, které se do azylu dostanou tímto způsobem, s pracovníky azylů spolupracují, nemají problémy s dodržováním pravidel azylu. Své záležitosti jsou schopny řešit si samy, za pracovníky si chodí pouze pro dílčí rady, nebo si jen tak popovídat. Orientují se v běžném životě a systému úřadů, vědí, kam se mají s problémem obrátit. Tyto klientky jsou zaměstnané, dokážou finančně hospodařit, nepobírají dávky hmotné nouze. Nebývají v evidenci OSPOD.

Tyto ženy mají běžné sociální vztahy, žijí kulturním životem, zajímají se o dění ve společnosti a ve světě.

Základním očekáváním těchto klientek je, mimo poskytnutí ubytování, to, že v azylu budou mít prostor pro vyjasnění si své situace. Po prožitém životním zklamání chtějí mít klid pro načerpání nových sil. Většinou vítají možnost psychoterapie, která jim v naplnění tohoto očekávání napomáhá.

V azylovém domě se projevují dvěma základními způsoby. Některé z nich se snaží být „neviditelné“. To, že skončily v azylu, berou jako svou životní prohru. Dění v azylu se příliš

neúčastní, s ostatními klientkami komunikují pouze v omezené míře. S pracovníky azylu vychází bez problémů, nepouští si je však příliš „k tělu“, podávají jim pouze omezené informace. V azylu se snaží zdržovat se co nejméně.

Druhou skupinou jsou klientky, které jsou aktivní. Bývají iniciátorkami různých akcí, přichází s novými nápady. Přijímají všechny nabízené aktivity a služby. Snaží se svůj pobyt v azylu co nejvíce zpříjemnit třeba tím, že samy vymalují svůj pokoj, založí na zahradě záhonek, kde pěstují zeleninu nebo květiny, uklízí bez připomínání i společné prostory. Tyto klientky mají tendenci pomáhat ostatním matkám. Někdy si vyberou konkrétní klientku, která má omezené možnosti. Tu poté berou např. na víkend na chatu, snaží se jim přiblížit kulturní život nebo jí pomáhají s péčí o děti. Tímto někdy přebírají povinnosti pracovníků azylu.

Obecně tyto ženy nebývají mezi ostatními klientkami příliš oblíbené. Ty jim vyčítají jejich iniciativu. Na druhou stranu se nezdřáhají žádat je o pomoc.

Klientky tohoto typu nejsou příliš rozšířené, troufám si říci, že tvoří nejmenší skupinu klientek. Nepobývají v azylu dlouho. Obvykle jim stačí cca 2 měsíce, než si samy, bez pomoci pracovníků, najdou jiné bydlení, kde vedou běžný život.

### **6.1.1 Kasuistika klientky typu A**

Klientka, 34 let, rozvedená, jedno dítě. Služby azylového domu vyhledala a kontaktovala sama, poté co se do města přestěhovala za přítelem, ale vztah nevyšel.

*Rodinná anamnéza:* Otec zemřel, pracoval jako dělník. Matka, 55 let, dělnice. Sestra, 31 let, vdaná, 2 děti. Klientka na dětství vzpomíná, ale s matkou se nestýká, té vyčítá, že vždy upřednostňovala sestru. Během pobytu se vztahy mezi klientkou a matkou zlepšily, syn klientky začal za babičkou jezdit, později se přidala i klientka.

*Vzdělání, zaměstnání:* Klientka je vyučená ošetřovatelka hospodářských zvířat, pracovala převážně v obchodech (i jako vedoucí pokladen), nyní pracuje v prádelně ve Vlašimi. Klientka přišla do azylu v době, kdy měla práci, kterou si udržela po celou dobu pobytu.

*Zájmy:* Ruční práce - pletení a vyšívání, čtení, luštění křížovek.

*Zdraví:* Trombofilie (dědičně).

*Abusus:* 10 cigaret denně, alkohol příležitostně, ostatní neguje.

*Kriminalita:* Neguje.

*Vztahy:* Celkem 4 vážnější vztahy. Vdávala se v 19 letech těhotná za muže, kterého si nechtěla vzít. Manžel se pokoušel o domácí násilí, přestal pracovat, rozvedli se. Poté klientka bydlela u rodičů a u přítele. Syn, 13 let, navštěvuje ZŠ, chytrý na jazyky, šikovný, bystrý. Klientka se synovi věnuje, učí se s ním, s výchovou a péčí o dítě nemá problém.

*Hodnoty:* 1. dítě, 2. bydlení, 3. práce, 4. plnohodnotný vztah, 5. kamarádi

*Sebepopis:* „Jsem komunikativní, ráda se směji, tvrdohlavá, citlivá, starostlivá.“

*Budoucnost:* Chce co nejdříve samostatně bydlet, udržet si práci, chce aktuálně zůstat (kvůli synovi - bere ohled).

*Pobyt v azylovém domě:* Klientka byla v azylovém domě na základě vlastního rozhodnutí, kdy se přistěhovala do města za přítelem. Poté, co vztah nevyšel, nechtěla klientka přijít o práci, kterou si našla, proto vyhledala služeb Domu pro matky s dětmi.

Klientka během pobytu spolupracovala. Byla aktivní při řešení své situace, hledala si samostatně bydlení, pravidelně chodila do práce. Své záležitosti si vyřizovala sama, pouze někdy potřebovala radu. Podařilo se jí obnovit kontakty s matkou. Účastnila se všeho dětí v zařízení, přinášela nové nápady. Pevně si stála za svým názorem a nebála se ho projevit. Jednalo se o klientku, na kterou se dalo spolehnout.

S péčí o dítě neměla problém, byla v kontaktu se školou, zařizovala synovi doučování. Při svém jednání brala na syna vždy ohled. Zvládala péči o domácnost a pravidelně vařila. Neměla problémy s finančním hospodařením.

Klientka si nakonec sama našla bydlení a z azylového domu se odstěhovala.

## **6.2 Klientka B**

Tyto klientky přichází do azylového domu většinou na popud OSPOD, který s nimi již dlouho pracuje. Tyto ženy mají často partnera, některé jsou dokonce vdané. Partner a ani klientka však nejsou schopni svou rodinu dostatečně zabezpečit.

Tyto klientky přichází do azylu většinou z nevyhovujících bytových podmínek, kdy v jejich bývalém bydlení nebyla již voda ani elektřina, nebo zde bydlelo mnoho osob najednou. Pobyt těchto klientek je většinou nedobrovolný, bydlení v jejich bývalém bydlišti jim vyhovovalo.

Ženy tohoto typu mívají primární rodinu, kde byly vychovávány. Poměrně časté je, že klientky byly v dětství adoptovány. Adoptivní rodina fungovala, snažila se klientce předat své

vzory, přesto je klientka nebyla schopna přijmout. V době, kdy se klientka dostane do azylu, jsou vztahy s primární rodinou často narušené a klientka nemá zájem je zlepšit.

Tyto ženy mívají více dětí, často i s různými partnery. Častým jevem jsou výchovné problémy. Děti mají ve škole špatný prospěch, jsou zlobivé, ubližují ostatním dětem. Matka vychovává děti pomocí křiku a tělesných trestů. Komunikace mezi ní a dětmi je narušená, matka se dětem nevěnuje. Péči o mladší sourozence přebírá často nejstarší dítě. Matka neklade důraz na vzdělání dětí, v jejich rozvoji se neangažuje. Péče o domácnost takovéto klientky je také nedostatečná. V ubytovací jednotce je častý nepořádek, klientka vaří nepravidelně podle momentální finanční situace. Jak již bylo řečeno, tyto rodiny jsou často v evidenci OSPOD, kdy se jeho pracovníci snaží zajistit dohled nad klientkou a jejími dětmi pomocí pracovníků azylu.

Klientky nepracují, často nemají ani žádnou pracovní zkušenost. Pobírají dávky státní sociální podpory a dávky hmotné nouze. S výší svých finančních prostředků jsou stále nespokojené, neustále chodí na sociální odbor a dožadují se jejich zvýšení nebo poskytování jednorázových dávek. Častá je jejich zadluženost a splácení půjček u různých společností. Se svými financemi neumí hospodařit. Své příjmy dokážou utratit během 3 dnů a nemyslí na to, že po zbytek měsíce nebudou mít na jídlo. Většinu svých finančních prostředků utratí za cigarety.

Tyto ženy nemají přehled o dění ve společnosti, nechodí na žádné kulturní akce jako např. do kina, na výstavy, výlety. Pohybují se ve společnosti lidí s kriminálním způsobem života, mezi alkoholiky a lidmi, kteří žijí nestandardním způsobem života.

Práce s těmito ženami je velice individuální. Některé z nich přijímají pomoc pracovníků, snaží se zlepšit v péči o děti a spolupracují na systému finančního hospodaření. Když už se do azylu dostaly, snaží se ze svého pobytu něco vytěžit. Tyto ženy se zapojují do dění v zařízení, snaží se o příjemné prostředí.

Druhou skupinou jsou ženy, které jsou pasivní, odmítají pomoc nebo ji vyžadují bez jejich vlastního přičinění. Neustále si na něco stěžují a obviňují okolí ze své situace. Odmítají pomoc psychologa, ignorují nabízené služby a aktivity. Jejich hlavní náplní dne je posezení na kuřárně nebo zahradě s kávou a cigaretou. Tyto klientky mají často problémy s dodržováním

řádu a pravidel azylu, většinou dluží za pobyt. Nebývá výjimkou, že je těmto ženám ukončen pobyt ze strany azylu pro neplnění smluvních podmínek.

Očekávání těchto klientek jsou, vedle ubytování, zpravidla: služby poskytované azylem jsou zadarmo, v azylu mi pomohou vyřešit mé problémy, pracovníci azylu mi pomohou najít nové bydlení, pracovníci azylu mi budou hlídat děti, v azylu budu mít úplnou svobodu. Často tyto klientky však žádné očekávání nemají, chtějí pouze někde bydlet.

S pobytem v azylu tyto klientky nejsou spokojené, neustále mluví o tom, že se odstěhují. Mají snahu vrátit se do prostředí, z kterého do azylu přišly. Přesto tyto ženy zůstávají v azylech poměrně dlouho, často odchází bydlet k nově najitým partnerům nebo kamarádům. Nezřídka využívají služeb ubytoven.

Tento typ klientek je zřejmě nejrozšířenější a pracovníci azylových domů s nimi mají nejvíce zkušeností.

### **6.2.1 Kasuistika klientky typu B**

Klientka 32 let, vdaná, 6 dětí, v 6. měsíci těhotenství. Do azylu přišla poté, co jí byla ukončena nájemní smlouva pro neplacení nájemného. Manžel bydlel u své matky, která snachu s dětmi nechtěla u sebe nechat.

*Rodinná anamnéza:* Otec, 69 let, pracoval převážně jako řidič, nyní ve starobním důchodu. Matka zemřela v 57 letech na rakovinu tlustého střeva, kuchařka. Bratr, 40 let, vyučený automechanik, ženatý, dvě děti. Sestra, 37 let, vdaná, 2 děti, v domácnosti stará se o postižené dítě. „Sourozenci a rodiče nesouhlasili s výběrem rodiny, do níž jsem se vdala.“ (Důvodem věk a romská národnost). O svém dětství klientka nechce mluvit. Vztahy s tchýní jsou vyostřené, nějaký čas u ní celá rodina bydlela, tchýně poté snachu vyhodila z bytu. „Je to šetřivá semetrika.“

*Vzdělání, zaměstnání:* 9. tř. ZŠ, nevyučená. Klientka pracovala jako dělnice, uklízečka, pomocná pečovatelka. „Mrzí mě, že jsem se ničím nevyužila.“

*Zájmy:* Dříve čtení, nyní televize. „Na víc nemám čas.“

*Zdraví:* Klientka léčena na imunologii, astma, alergie na léky, pyly, seno, Hepatitida B, bolesti kloubů a páteře, migrény, občas mdloby, špatně spí, cítí se dlouhodobě unavená. V 6. měsíci těhotenství, na pravidelné gynekologické prohlídky nechodí. Po celém těle neznámá vyrážka,

návštěvu lékaře odmítá (později zjištěno, že se jedná o pokousání od štěnic). Neurologii a psychiatrii neguje.

*Abusus:* Mimo těhotenství klientka kouří 10 cigaret denně, alkohol a ostatní závislosti odmítá.

*Kriminalita:* Neguje.

*Vztahy:* Manžel, 35 let, zedník, nyní bez práce (závislost na PC - třeba celou noc). Měla vždy mladšího přítele, blíže se nechce vyjadřovat. Nejstarší dcera, 23 let, narozena za svobodna ze známosti, nedodělala obchodní akademii, žije s přítelem v Praze. Manželský syn, 13 let, odklad a opakování ročníku, pobyt v psychiatrické léčebně. Dvě mladší dcery (11 a 8 let) se učí s vyznamenání, starší zvládla přijímací zkoušky na osmileté gymnázium. Dvě nejmladší děti (5 a 4 roky) tráví veškerý čas s matkou.

*Hodnoty:* 1. děti, 2. zdraví, 3. peníze

*Sebepopis:* „Často se rozčiluji...hodně vydržím, snesu....nikomu nevnucuji své názory...jsem tvrdohlavá.“

*Budoucnost:* „Chci se co nejrychleji přestěhovat - je to tu jako kriminál - zapisovat, odepisovat...aby si manžel našel práci.“

*Pobyt v azylovém domě:* Klientka do azylového domu nastoupila na doporučení pracovníků OSPOD. Rodina má za sebou několik stěhování po okolí, nájemní smlouvy ukončeny z důvodu neplacení nájemného. Byt, který byl klientce přidělen městem, rodina zcela zničila, na jiný městský byt nemají nárok. Rodina v okolí známa, klientka si stále na něco stěžuje, chodí po lékařích a úřadech, kde se stále domáhá peněz. Neustále jsou jí přiznávány jednorázové dávky v hmotné nouzi (na oblečení pro děti, ozdravovnu, dlužné nájemné, elektřinu, nábytek, spotřebiče,...). Klientka nedokáže vyjít s penězi, veškeré příjmy utratí za 3 dny. Dělá velké nákupy (např. dítěti koupí troje letní boty najednou, aby měl ke každému oblečení jedny, kupuje pouze věci z televizních reklam v domnění, že se jedná o nejvyšší možnou kvalitu,...).

Klientka během pobytu zcela nespolupracovala, měla sklony ke zveličování, hysterickým výstupům a monologu. Neustále útočila v očekávání útoku na sebe. Veškeré nabízené možnosti odmítala. Svou situaci neustále sváděla na nedostatek peněz, žádala po pracovnících, aby jí peníze zajistily. Odmítala platit nájem, s odvoláním, že nájem za ni musí hradit město.

Klientka odmítala veškeré nabízené služby (psycholog, psychiatr,..) a pomoc. O ubytovací jednotku se nestarala, všude byl nepořádek. Klientka si azylu přinesla obrovské množství věcí a oblečení pro děti a svůj nábytek. Děti chodily do školy vždy hezky oblečené, sladěné do barvy a stylu. Klientka vařila pouze po termínu výplaty dávek, poté jedla celá rodina pouze brambory a vajíčka.

Za klientkou a za dětmi chodil do azylu pravidelně manžel, který působil tichým a nenápadným dojmem. Klientka mu vždy vynadala a nařídila mu sehnat peníze.

Během pobytu klientka neustále chodila na sociální odbor, kde se domáhala bytu a hlavně peněz. Pracovnice OSPOD byly za klientkou několikrát v azylu, kdy se klientkou žádná dohoda na spolupráci nepodařila.

Klientka přišla do azylu s vyrážkou, s kterou odmítala navštívit lékaře. Později bylo zjištěno, že se jedná o štěnice, které klientka přinesla do azylu ve svém nábytku, a které roznesla již v místě minulého pobytu. Byla nařízena hygienická opatření, které klientka neplnila, protože se jí zdála zbytečná. To, že svým jednáním ohrožuje i ostatní klientky si nepřipouštěla.

Klientka byla nakonec hospitalizována pro náhlou nevolnost a bolest břicha. V nemocnici zjistili, že plod není vyživován, proto muselo být těhotenství přerušeno. Reakce klientky po návratu z nemocnice byla: „Co já teď budu dělat, měla jsem to tak vypočítané, počítala jsem s další mateřskou a teď zůstanu bez peněz....“.

Klientce byl nakonec v azylu ukončen pobyt. Děti si k sobě vzal otec dětí a bydlí společně u babičky dětí. Klientka si našla pro sebe podnájem. Se svým manželem hledá společné bydlení.

### **6.3 Klientka C**

Tyto klientky přichází do azylových domů často na doporučení sociálního odboru nebo jim je kontakt zprostředkován pomocí jejich rodiny, u které většinou doposavad žily.

Tyto ženy splňují většinou charakteristiky klientek B, které byly popsány výše. Typické však je, že jejich nepříznivá situace je zapříčiněna zdravotním stavem. Jedná se o klientky po úrazu, silné epileptičky, klientky léčené na neurologii nebo psychiatrii. Jedná se o klientky s mírnou mentální retardací.

Klientky tohoto typu mívají často snahu vést klasický život spojení s vlastním bydlením, zaměstnání a řádnou výchovou dítěte. Jejich konání jim však ovlivňuje jejich zdravotní stav.

Tyto klientky mívají svou vlastní rodinu, kde strávily většinu života. Jedná se buď o rodinu, která je funkční, její členové však již nemají kapacitu a sílu zajišťovat potřeby klientky, nebo se jedná o rodinu disfunkční, kde se např. lehká mentální retardace objevuje u několika členů.



Tyto klientky tvoří dvě skupiny. Jednu skupinu tvoří klientky, které jsou schopny zvládat všechny úkony péče o dítě a domácnost, potřebují k tomu však vedení. Pokud by bydlely samostatně, je předpoklad k tomu, že by s tímto měly problémy. Pod vedením pracovníků fungují bez problémů. Je však otázkou, jaké hledat do budoucna bydlení pro tyto klientky. Pracovníci proto často kontaktují rodinu a pomáhají v navázání vztahů, které by vedly k možnosti, jít bydlet do rodiny, kde by její členové byly klientce nápomocni. Dalším řešením jsou zařízení, kde se na tuto klientelu přímo specializují a umí s ní lépe pracovat.

Druhou skupinu tvoří klientky, kde jejich zdravotní stav ohrožuje jejich děti i je samotné. V tomto případě je vhodné zajistit klientce odpovídající zdravotní péči, která do budoucna umožní, že klientka bude alespoň z části schopna své dítě zabezpečit.

Tyto klientky tvoří menší část klientek azytlů. Ve své praxi jsem se s tímto typem klientek setkala čtyřikrát.

### **6.3.1 Kasuistika klientky typu C**

Klientka 22 let, svobodná, 2 děti. Starší dcera 3 roky, žije u otce, kam ji klientka dala dobrovolně bez soudního určení výchovy a výživy. Klientka přišla do azylu rovnou z porodnice s mladší dcerou, ta je v současné době dána k adopci.

*Rodinná anamnéza:* Otec, 43 let, zedník, násilník (bil děti i matku) a bezdomovec, nyní nepracuje. Matka, 42 let, vyučená švadlena, bydlí a pracuje v Praze. Matka má za sebou cca 6 vyvolaných potratů, nyní má ženatého přítele. Matku má klientka hodně ráda. Sestra, 21 let, 2 děti, žije na Slovensku. Klientka od 12 do 18 v dětském domově.

*Vzdělání:* 1.třída ZŠ, poté zvláštní škola, 2 roky se učila švadlenou, školu nedodělala. Pracovní zkušenosti žádné.

*Zájmy:* Klientka ráda pomáhá, uklízí, vaří, prochází se v přírodě, ráda si povídá. Dříve kreslila, pletla, háčkovala, žehlila.

*Zdraví:* Před 6 lety sražena vlakem (přesné datum ani okolnosti si nepamatuje), 2 měsíce v bezvědomí, poškození mozku, kostrče. Poúrazová epilepsie, učila se znovu chodit, mluvit, psát, na dálku špatně vidí, problémy s orientací. Pravidelně dochází k neurologovi. Po druhém porodu zhoršení zdravotního stavu.

*Kriminalita:* V dětství vyšetřován útek z dětského domova. Otec vyšetřován na domácí násilí. Později za domácí násilí vyšetřován přítel klientky (otec starší dcery), ten v současné době

vyšetřován pro údajné zneužití dcery. Klientka uvádí, že když je s matkou v Praze, chodí společně krást do obchodů.

*Abusus:* Kouří 10 cigaret denně, 3 roky vůbec nepije, kouřila marihuanu, hrála automaty (v 1. Ročníku školy)

*Vztahy:* Celkem 4 vážnější známosti. Otec starší dcery násilník, klientka kvůli jeho násilí jednou potratila. Otec mladší dcery narkoman, klientka ho jako otce neuvedla, nestýkají se. V deseti letech klientka znásilněna nevlastním tátovým bratrem, nebylo vzneseno obvinění.

*Hodnoty:* 1. děti, 2. máma, 3. zdraví

*Sebepopis:* „Jsem osamělá, nedůvěřivá...štvete mě, když někdo přijde žebrot o cigarety.“

*Budoucnost:* „Chci být s dětmi, někde bydlet, i s mámou.“

*Pobyt v azylovém domě:* Z porodnice klientku přivezla matka, která ji během pobytu navštěvovala a vozila jí věci pro dítě. Vztah matky s dcerou narušený. Klientka matku zbožňovala, matka se k dceři chovala odmítavě, stále ji nadávala a ponižovala.

Klientka měla od začátku problémy s péčí o mladší dceru, odmítala ji krmit, trávit s ní čas. K dítěti měla velmi chladný vztah. Chtěla si k sobě vzít starší dceru, což psycholog nedoporučil. Klientka měla konflikty s ostatními klientkami. Špatný psychický stav, dělala nelogické věci, při snaze řešit situaci reagovala afektivním chováním nebo nereagovala vůbec. Neodpovídala na otázky, mluvila „mimo, z cesty“. Řešeno pomocí psychologa a neurologa. Objednána na psychiatrické vyšetření, kam odmítla jít.

U klientky se střídaly stavy, kdy bylo možné s ní hovořit a stavy, kdy byla úplně „mimo realitu“. Byl nutný zvýšený dozor pracovníků u dítěte. Nedalo se předvídat, co klientka v následující chvíli udělá.

Pobyt konzultován s pracovníky OSPOD, snaha o umístění klientky do azylu pro matky se zdravotními a psychickými problémy. To klientka odmítla. Pracovnice OSPOD byly klientku několikrát navštívit se snahou řešit situaci. Klientka s nimi odmítala komunikovat.

Klientka začala opouštět azyl i na několik dnů, kdy o sobě nedala zprávy. Přestala chodit na preventivní prohlídky k pediatrovi. Našla si přítele (v minulosti souzen za zneužívání nezletilých dívek), který projevoval zájem o dítě klientky. Pobyt v azylu klientka ukončila náhle, bez předchozí domluvy a odešla bydlet ke kamarádce. Později dala mladší dceru dobrovolně k adopci. Starší dcera byla svěřena do péče otce.

## **6.4 Klientka D**

Tyto klientky přichází do azylového domu často velmi mladé. Jedná se většinou o klientky, které opustily v 19 letech dětský domov a záhy otěhotněly. Druhou skupinou jsou

klientky, které sice žily v rodině, která však nefungovala a často se v ní objevovaly patologické jevy.

Tyto klientky ke své mateřské roli přišly zcela neplánovaně, většinou s náhodným partnerem, jehož jméno není v rodném listě dítěte ani uvedeno. Tyto klientky nikdy neměly vzor ve výchově dětí, je to pro ně oblast zcela neznámá a neumí ji uchopit. Neví, co dítě potřebuje, jak ho zaopatřit, co jako rodič musí dělat.

Ženy přicházející z dětského domova umí zpravidla vařit a uklízet, neumí si však vytvořit vztah k dítěti.

Zástupkyně této skupiny mají velké problémy v orientaci v životě, v systému úřadů. Neví, na co mají právo, čeho mohou využít. Působí často ztraceně a bezradně. Obrovským problémem je finanční hospodaření. Mívají problémy s orientací v penězích, neznají jejich cenu. Jsou snadno zneužitelné pro různé podvodníky, ochotně půjčují peníze.

Tyto klientky jsou nakloněné spolupráci. Přijímají rady pracovníků, nechávají se vést. Potřebují, aby se jim někdo věnoval, věci jim vysvětloval a ukazoval. S vděčností přijímají všechny nabízené aktivity a služby. Klientky dělají pokroky a práce s nimi vede často k úspěchu.

V azylu bývají však často zneužitelné ostatními „ostřílenějšími“ klientkami, které je využívají pro půjčování peněz a jídla, nechávají si hlídat děti. Poměrně běžné je u nich také touha najít si partnera, kdy však hledají mezi nevhodnými muži.

Tento typ klientek není v azylech příliš častý.

#### **6.4.1 Kasuistika klientky typu D**

Klientka, 27 let, svobodná, 1 dítě v 7. měsíci těhotenství. Pobyt v azylovém domě doporučila pracovnice OSPOD pro nevyhovující bytové podmínky.

*Rodinná anamnéza:* Matka měla klientku za svobodna, poté se vdala za jiného muže, kterého klientka bere jako otce. Otec, 60 let, v důchodu, pracoval jako dělník v pekárnách. Matka, 56 let, v důchodu, dříve zahradnice. Bratr, 21 let, mentálně postižený - v ÚSP. Bratr, 20 let, vyučený kuchař, nyní bez práce. Mladší bratr a otec klientku bili, bratr ji v dětství šikanoval a trápil. Dodnes se ho klientka bojí a odmítá s ním kontakt.

*Vzdělání, zaměstnání:* Odklad školní docházky, v pedagogicko-psychologické poradně z důvodu nezralosti. 9 tříd zvláštní školy, vyučená švadlena. 3 roky zaměstnána jako dělnice, poté rodičovská dovolená.

*Zájmy:* Klientka ráda vaří, hraje si se synem, sleduje TV, prochází se v přírodě, uklízí.

*Zdraví:* Zdravá, zdravotní problémy klientka odmítá.

*Abusus:* Nekouří, alkohol a ostatní závislosti neguje.

*Kriminalita:* Neguje.

*Vztahy:* První láska z diskotéky v 18 letech, žili spolu 3 roky. Další vztah s otcem syna (5 let), ten se k synovi nehlásí, není uveden jako otec dítěte. Nyní v 7. měsíci těhotenství, otcovství nejisté. Otcem je buď muž vietnamské národnosti, nebo muž ukrajinské národnosti, který si v současné době odpykává trest odnětí svobody za znásilnění. Klientka je prý také jeho obětí. Nyní je klientka bez partnera, straní se společnosti, má dvě kamarádky.

*Hodnoty:* 1. syn, 2. práce, 3. peníze, 4. bydlení

*Sebeopis:* „Jsem příjemná, upřímná, nehádavá, občas tichá, dobře vařím a uklízím...dál nevím.“

*Budoucnost:* „Chci si najít byt a hodného partnera, po mateřské práci...“

*Pobyt v azylovém domě:* S klientkou dlouhodobě pracovaly pracovnice OSPOD. S dítětem žila v naprosto nevyhovujících podmínkách v bytě, kde bylo hodně lidí se sklony k alkoholu. V bytě byla odpojená voda i elektřina, nepořádek, žádné hygienické podmínky. Syn chodit do školky do třídy pro děti se speciálními potřebami, opožděn ve vývoji, nemluvil, pouze vydával zvuky, neuměl si hrát, zlý na ostatní děti. Klientka sama měla velice chudou slovní zásobu, neuměla se svému dítěti věnovat a výchovně na něj působit. Neznala hodnotu peněz, neviděla rozdíl mezi 1000,- Kč a 100,- Kč. Členové rodiny jí brali peníze, čehož si klientka mnohdy nevšimla.

Po příchodu do azylového domu bylo nutné naučit samotnou klientku základním hygienickým návykům. Nebyla zvyklá používat sprchu, mýdlo, toaletní papír. Neuměla finančně hospodařit, neměla představu, co kolik stojí.

Klientka od počátku pobytu spolupracovala, měla velkou snahu naučit se novým věcem. Klíčová pracovnice se klientce intenzivně věnovala, vytvořila s klientkou finanční rozpočet, chodila s ní na nákup. Klientka se brzy naučila hygienickým návykům. Naučila se dbát o svou ubytovací jednotku, kterou pravidelně uklízela. S pomocí pracovnic se učila vařit jednoduchá jídla. Klientka se účastnila všech nabízených aktivit v zařízení.

Problémem zůstala její komunikace se synem. Klientka s ním velice málo mluvila, nehrála si s ním, neuměla s ním trávit čas. V tomto směru se jí věnoval psycholog a všichni pracovníci

týmu, kteří klientku s dítětem zapojovali do společných aktivit. Za synem klientky začaly do azylu docházet dobrovolnice, které se mu intenzivně věnovaly.

V průběhu pobytu klientka pojala podezření, že je těhotná. Těhotenství se potvrdilo, a to ve stádiu již 7. měsíce (pracovníci azylu si této skutečnosti nevšimly, klientka byla celkově drobná a nosila volné oblečení, těhotenství nebyl vidět). Klientka se s pracovníky azylu začala připravovat na narození druhého dítěte.

V současné době je klientka již s dvěma dětmi ubytována stále v azylovém domě. Ačkoli během pobytu se zvládla naučit spoustu věcí a udělala velké pokroky, je otázkou, jak by zvládla samostatný život. Velmi omezené možnosti má i v oblasti získání bydlení. Klientka za pomoci pracovníků hledá nyní pro sebe možnosti dalšího života mimo azyl.

## **6.5 Klientka E**

Tento typ klientek je v azylu velice častý. Klientky přichází do azylu zpravidla na doporučení OSPOD, někdy službu vyhledají samy. Do azylu se většinou stěhují od přítele nebo rovnou z ulice. Nemívají žádný majetek.

Jedná se o klientky, které mění často bydlení, kdy se stěhují od jednoho partnera k druhému. Mívají více dětí s více partnery. Klientky mají samé krátkodobé vztahy, které navazují velice rychle bez předešlého vzájemného poznávání. Často je jedná o partnery, kteří nejsou schopni ženu ani děti nijak zabezpečit. Tyto ženy mívají zkušenost s domácím násilím.

Tyto ženy většinou nevnímají potřeby svých dětí. Své zájmy staví nad jejich zájmy. Svou veškerou iniciativu směřují k hledání partnera. Zaměřují se především na partnery s bydlením, kam se mohou s dětmi ihned nastěhovat.

Tyto klientky pochází často z nefunkčních primárních rodin, odkud přebraly model rodinného života. Klientky mívají snahu své děti vychovávat, nevolí však pro to nejvhodnější způsoby. Děti jsou často nuceny měnit školy, podle místa, kam se se svou matkou zrovna stěhují. Mívají problémy s prospěchem a chováním. Těmto dětem se v azylu často věnuje psycholog a dobrovolníci. Není výjimkou, že jsou děti opožděné ve vývoji.

Tato skupina klientek pobírá dávky státní sociální podpory a hmotné nouze. Pracovní zkušenosti mají většinou pouze formou brigád. Zaměstnání si nehledají, spoléhají na to, že je bude živit partner. Klientky mívají sklon k závislostem a mívají za sebou trestnou činnost.

V azylech dlouho nepobývají, nejsou schopny a ochotny řídit se nějakými pravidly a řádem. Zpravidla si velice rychle najdou partnera, ke kterému se nastěhují.

Práce s těmito ženami není snadná. Nemají snahu svůj život jakkoliv měnit, spolupráci odmítají, stejně tak většinu nabízených služeb a možností. Svou veškerou snahu soustředí na to, aby mohly azyl brzy opustit.

### **6.5.1 Kasuistika klientky typu E**

Klientka, 37 let, svobodná, 4 děti. Pobyt v azylovém domě doporučila pracovnice OSPOD, poté, co klientka s dětmi zůstala „na ulici“.

*Rodinná anamnéza:* Klientka vyrůstala v rodině, matka 57 let, nevyučená, zemřela před 6 lety, pomocná dělnice. Otec 56 let, dělník v železárnách, klientku navštěvuje. Bratr, 31 let, svobodný zedník. V rodině problémy, otec alkoholik, matka střídala partnery.

*Vzdělání:* Klientka ukončila 9. třídu zvláštní školy (11 let – opakovala 1. a 8. třídu), nevyučená. Bez zaměstnání, brigádně pracovala jako dělnice pekáren.

*Zájmy:* pekařství, křížovky, rádio

*Zdraví:* alergie na pyly a seno, občas bolesti hlavy, psychiatrickou anamnézu neguje

*Abusus:* Klientka kouří 40 cigaret denně, alkohol příležitostně.

*Kriminalita:* Drobné krádeže, vyšetřována kvůli rvačce jako svědek.

*Vztahy:* Klientka nedovede určit počet známostí, několik vztahů s Ukrajinci, u dvou dětí otcové Ukrajinci. Ze strany partnerů některých partnerů domácí násilí.

*Hodnoty:* 1. peníze, 2. přítel, 3. děti, 4. byt

*Sebepopis:* „Jsem spolehlivá, pracovitá, čistotná, náladová, samotářská, hodná a někdy přitulná.“

*Budoucnost:* „Chci mít klid, najít si práci, mít peníze a byt, dobře vychovat děti.“

*Pobyt v azylovém domě:* Klientka se přistěhovala do azylového domu poté, co musela odejít od přítele a zůstala bez střechy nad hlavou. Klientka měla problémy s výchovou dětí, které byly opožděny ve vývoji. Často na ně křičela.

Klientka měla velké dluhy a problémy s hospodařením. Byl s ní vytvořen rozpočet a uložené peníze si klientka podle něj vyzvedávala. Ve městě však žebřala po lidech peníze a cigarety. Ty také často brala i ostatním klientkám. Své peníze utrácela za cigarety, děti krmila suchými houskami.

Do života v azylu se celkem dobře zapojila, s pracovníky komunikovala, ale bližší spolupráci odmítala. Docházela na psychoterapie.

Větší problémy s dodržováním řádu klientka neměla. Mezi ostatními klientkami byla neoblíbená, dělala mezi nimi rozbroje.

S klientkou pracovníci azylu pracovali na oblasti finančního hospodaření a výchovy dětí.

Klientka během svého krátkého pobytu měla 2 kratší známosti. Po třech měsících se klientka odstěhovala k novému partnerovi.

## **6.6 Klientka F**

Tento typ klientek se v azylech objevuje stále častěji. To je spojené se zákonem o sociálních službách, který umožňuje roční dobu pobytu klientky v azylu. Těmto klientkám se říká azylové turistky.

Tyto klientky v sobě zahrnují charakteristiky téměř všech výše popsanych typů klientek. Jsou zpravidla evidovány na OSPOD, kdy velkým problémem bývá péče o děti. Klientky se stěhují po celé republice z jednoho azylu do druhého, nemají žádné pracovní návyky.

Tyto klientky mívají více dětí a často střídají partnery. Charakteristické pro ně je, že nemají vůbec žádnou snahu řešit svou situaci. Jsou naprosto pasivní, ve všem spoléhají na ostatní a na stát. Všechny kolem obviňují z nedostatku peněz. Svou situaci svádí na jiné lidi a na osud. Život po azylových domech jim vyhovuje a počítají s tím, že ze současného azylu půjdou do dalšího. Pobytu v azylech občas prostřídají s pobytem u partnera.

S těmito klientkami je nejtěžší práce. Pracovníci se mohou snažit sebevíc, vždy zpravidla narazí na úplnou pasivitu a nezájem ze strany klientky. Z osobní zkušenosti vím, že po nástupu těchto klientek do azylu, bylo velkým problémem dohledat, na jaké adresy klientce chodí pošta a dávky. Klientky mívají v těchto věcech zmatek. S těmito klientkami jsem musela vyřizovat spoustu věcí zpětně, protože si v minulosti nevyřídily ani dávky státní sociální podpory.

S těmito klientkami většinou přichází zprávy z OSPOD a azylových domů, kde již klientka pobývala. Pobyt těchto klientek většinou hradí sociální odbor. Tyto klientky po ukončení pobytu zpravidla odchází do jiného azylu nebo jdou bydlet k partnerovi.

### 6.6.1 Kasuistika klientky typu F

Klientka, 36 let, rozvedená, 3 děti. Do azylu byla přivezena pracovníky OSPOD z druhého konce republiky. Má za sebou 5 pobytů v azylových domech.

*Rodinná anamnéza:* Klientka vyrůstala v rodině, má sestru a bratra. Více o své rodině odmítá hovořit. Nemá s nimi prý dobré vztahy. V době pobytu matka posílá klientce peníze a balíčky s jídlem, bratr klientky si bere děti na prázdniny.

*Vzdělání:* Klientka je vyučena dámskou krejčovou, tím se však nikdy neživila. Pracovní zkušenosti nemá, pracovala brigádně ve zverimexu.

*Zájmy:* Klientka nemá zájmy.

*Zdraví:* Klientka je epileptička. Své nemoci přikládá velký význam a stále se na ni odvolává. Přehozený režim – klientka přes den spí, v noci je vzhůru.

*Abusus:* Klientka kouří cca 45 cigaret denně. Dle zdravotníků závislost na Diazepamu.

*Kriminalita:* Neguje.

*Vztahy:* Klientka je dvakrát rozvedená, má za sebou několik vztahů. Z každého azylového domy odešla k partnerovi, odkud se stěhovala do dalšího azylu. Vybírá si partnery s bydlením, je ochotná se k partnerovi stěhovat na základě inzerátu bez předchozího seznámení.

*Hodnoty:* 1. bydlení, 2. partner, 3. děti, 4. Peníze

*Sebepopis:* „Kdybych neměla tu strašnou nemoc, bylo by všechno jiný. Mám smůlu na partnery.“

*Budoucnost:* „Chtěla bych si najít hodného partnera a bydlet s ním někde v domečku.“

*Pobyt v azylovém domě:* Klientka od počátku pobytu odmítala spolupracovat. Péče o děti byla katastrofální. Děti neměly co jíst (jedly strouhanku, braly jídlo ostatním klientkám), klientka je zanedbávala ve všech směrech. Děti byly zvyklé s matkou cca do 14 hod. odpoledne spát a potom dlouho ponocovat. Dvě starší děti měly problémy ve škole, kdy je tam usínaly při vyučování. Děti nebyly zvyklé dodržovat základní hygienická pravidla, byly silně opožděné ve vývoji.

Klientčin den probíhal tak, že cca ve 14 hodin vstala a přesunula se na zahradu, kde až do večera kouřila a pila kávu. Za celou dobu pobytu neprojevila žádnou aktivitu. Její oblíbená věta byla. „O mě se musí postarat stát“.

Klientka lpěla na svém zdravotním stavu. Nechávala si volat, později si volala sama záchrannou službu s tím, že má epileptický záchvat a dožadovala se Diazepamu. Záchvat dle zdravotníků za celou dobu pobytu neproběhl a klientka byla obviněna ze zneužívání zdravotnické služby. Klientce byla doporučena návštěva psychiatra, což odmítla.



Zprávy z azylových domů, kde klientka v minulosti byla ubytována, hovořily o stejných zkušenostech. Po celou dobu pobytu byla situace řešena s pracovníky OSPOD, kteří byly klientku několikrát navštívit. Nakonec situace vyústila tak, že děti byly na základě předběžného opatření umístěny v dětském domově. Klientka odešla bydlet k novému partnerovi, s kterým má v současné době novorozeně.

## **6.7 Klientka G**

Tyto klientky tvoří také podstatnou část klientely azylů. Tyto ženy vyhledají pomoc azylu často samy nebo jsou do něj nasměrovány sociálními odbory. Na pobyt nastupují dobrovolně.

Tyto ženy potřebují především podporu ze strany personálu v obraně proti agresorovi. Potřebují pomoc s podáním trestního oznámení a nasměrováním na organizace, které mohou klientce pomoci. V azylu je pro klientky důležitá pomoc psychologa.

Tato skupina klientek nemívá problémy s péčí o děti a domácnost. Většinou i bez problémů hospodaří. V azylu si potřebují odpočinout, vyjasnit si svou situaci a nabrat síly do dalšího života.

V praxi se však často stává, že tyto ženy, poté, co se v azylu trochu uklidní., samy kontaktují agresora a dobrovolně se k němu vrací.

Pro tyto ženy jsou určeny azyly s utajenou adresou, které agresorům stěžují hledání své oběti. Ženy prochází většinou etapami. Nejprve do kolektivu příliš nezapojují a jsou vystrašené, později začnou spolupracovat a zapojovat se do dění v zařízení.

Osobně jsem se s touto klientelou v praxi často nesešla. Azylový dům, kde jsem pracovala, nebyl dostatečně zabezpečen, proto tyto klientky byly směřovány do jiných zařízení.

### **6.7.1 Kasuistika klientky typu G**

Klientka, 40 let, 5 dětí, vdaná. Do azylového domu ji přivezla pracovnice OSPOD v doprovodu policie poté, co ji odvezli z bytu agresora.

*Rodinná anamnéza:* Klientka vyrůstala v rodině, oba rodiče pracovali. Klientka má sestru, která jí hodně pomáhá.

*Vzdělání:* klientka je vyučena cukrářkou. Několik let pracovala jako dělnice.

*Zájmy:* příroda, děti, vaření

*Zdraví:* Zdravotní stav klientky je dobrý.

*Abusus:* neguje

*Kriminalita:* neguje

*Vztahy:* Klientka měla dvě vážné známosti. Z první má nemanželskou dceru. Druhý její vážný vztah byl její manžel. Ten ji nejprve týral psychicky, později se objevilo fyzické násilí, které se neustále stupňuje. Klientka od manžela již několikrát odešla, ten ji vždy vyhledal a přemluvil ji, ať se k němu vrátí. Vždy slíbil, že se polepší a nebude jí ubližovat. Manžel v ID, problémy s alkoholem.

*Hodnoty:* 1. děti, 2. bydlení, 3. klid

*Sebepopis:* „Bývala jsem veselá a přátelská. Teď nemám sílu, abych odešla od manžela natrvalo. Vysál mi energii.“

*Budoucnost:* „Chtěla bych odejít od manžela a být s dětmi sama. Chtěla bych si najít bydlení, kde by mě nenašel.“

*Pobyt v azylovém domě:* Klientka byla v azylu pouze 14 dní. Během této doby nevylézala příliš z pokoje, byla vystrašená a nedůvěřivá. Do města chodila v doprovodu pracovníka, sama se bála.

S péčí o děti neměla klientka problém. Komunikovala pouze se zaměstnanci a s jednou klientkou, se kterou se sblížila.

Během tohoto krátkého pobytu chodil k azylu stále její manžel, který se vyžadoval kontaktu se svou ženou. Několikrát přišel pod vlivem alkoholu a byl agresivní.

Pracovníci po domluvě s klientkou a pracovníci OSPOD zařídili klientce pobyt ve vzdálenějším azylovém domě, kde bude pro svého manžela méně dostupná. Do tohoto azylu se klientka nakonec odstěhovala. V současné době má klientka zažádáno o rozvod a bydlí u nového partnera. Všechny děti nechala v péči manžela.

## **6.8 Jiné dělení klientek**

Jiné dělení klientek je podle toho, zda jsou v azylu dobrovolně nebo nedobrovolně. Klientky, které vyhledají služeb azylu samy a na pobyt nastupují dobrovolně, mají snahu řešit svou situaci. S pracovníky spolupracují, samy přichází s řešeními, chodí se samy informovat na úřady a instituce. Svou situaci diskutují s pracovníky a přijímají jejich návrhy a doporučení.

Tyto klientky bývají aktivní, využívají nabízených služeb a aktivit, hledají si samy bydlení a zaměstnání. Vyřizují si úřední záležitosti. Práce s těmito klientkami vede většinou k úspěchu, kdy se pro klientku najde vhodné bydlení a práce. Po ukončení pobytu tyto klientky zpravidla fungují bez větších problémů.

Druhým typem jsou klientky, které do azylu nastoupily na doporučení OSPOD. Pracovníci OSPOD klientkám dávají možnost nastoupit do azylového domu jako poslední možnost před odebráním dětí. Pod touto pohružkou klientky tedy často nastupují. K tomuto zařízení však od začátku zauímají negativní postoj. Pracovníky azylu zpravidla staví do role nepřátel, kteří jim určují nějaká pravidla a omezují je.

S těmito klientkami je spolupráce obtížnější. S některými se povede navázat vztah, kdy se zapojí do chodu zařízení a snaží se v něčem zlepšit a něco se naučit. Pochopí, že pracovníci azylu jsou tu od toho, aby jim pomohly. Tyto klientky se poté samy snaží hledat si bydlení a další možnosti svého života.

Některé klientky však zůstanou negativně naladěny po celou dobu pobytu, kdy se odmítnou čemukoli podřizovat a přizpůsobit. Pokud práce pracovníků nevede k žádnému výsledku a klientka nemá žádnou snahu spolupracovat, je jí zpravidla ukončen pobyt. Tyto klientky také často odchází na svou žádost, i když nemají, kam jít. Život na ulici nebo v nevyhovujících podmínkách je pro ně snesitelnější než život v azylu.

## Závěr

Tato práce byla věnována problematice azylů pro matky s dětmi. Dle mého názoru se jedná o oblast, které se nikdo příliš nevěnuje. Na tuto problematiku neexistuje téměř žádná literatura. Tato zařízení jsou zřizována bez většího povšimnutí veřejnosti a společnosti. Mezi lidmi se o fungování a mnohdy ani o samotné existenci příliš neví.

Během své praxe jsem se setkala s tím, že ačkoli azyl, ve kterém jsem pracovala, není ve velkém městě a lidé mají o dění ve svém bydlišti přehled, o této službě, která ve městě funguje, věděl málokdo. Pokud o její existenci věděli, nedokázali vyjádřit, pro jakou klientelu azyl slouží a k čemu je vůbec potřebný.

Z tohoto důvodu byl v teoretické části věnován velký prostor samotnému přiblížení služby azylu pro matky s dětmi. Tyto služby by měly lidem vstoupit více do podvědomí, i když je oni sami momentálně nevyužívají. Každý se může ve svém okolí setkat s ženou, která se ocitne bez střechy nad hlavou. Té pak může informovaný člověk nabídnout pomoc v podobě rady a nasměrování na potřebnou službu.

Hlavní cíle práce, tedy vyprofilování klientek azylů pro matky s dětmi a zjištění jejich očekávání, s kterými do azylu přichází, byly zpracovány v praktické části práce. Výsledky této práce vycházejí kromě použitých metod, tedy z rozhovorů a analýzy dokumentů, především z osobních zkušeností.

Prostředí azylových domů je velice specifické. Potkávají se tam různé typy klientek, které v tu samou dobu mají ten samý „domov“. V tomto pro ně umělém a často nepřírodném prostředí jsou okolnostmi donuceny žít. Musí navzájem hledat kompromisy v soužití s ostatními obyvatelkami domu. Často se vzdávají svých zvyků a přizpůsobují se chodu zařízení. Ačkoli azyl klientkám poskytne na čas ubytování, je stále nutné mít na paměti, že se nejedná o domov. Pro klientky by to měl být pouze odrazový můstek do dalšího života. Služby nabízené azyly by jim v tom pomyslném odrazu měly napomoci.

Během mé práce v azylovém zařízení tohoto typu, jsem se setkávala s lidmi z běžné veřejnosti, kteří když přišli na návštěvu do azylu, byli velice překvapení. Říkali, že v azylovém domě je jiný svět. S tím nezbyvá než souhlasit. Snahou všech pracovníků by ale

mělo být přizpůsobit svět azylu běžnému světu a pomoci klientkám v jejich návratu do tohoto běžného světa.

U některých klientek se toto podaří. Ze svých zkušeností vím, že častěji se to nepodaří. Práce v azylovém domě je velice náročná a často nejsou vidět její výsledky. O to více potěší, když se s některou klientkou práce podaří a ta poté funguje v běžném životě bez větších problémů.

## Seznam literatury

BENEŠOVÁ, L. (1998): *Azylové domy pro matky s dětmi*. Praha: UK, Katedra sociální práce

MATOUŠEK, O. (2007): *Sociální služby*. Praha: Portál

MATOUŠEK, O./ KOLÁČKOVÁ, J./KODYMOVÁ, P. (2005): *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál

MATOUŠEK, O. (2003): *Slovník sociální práce*. Praha: Portál

ŠAFÁŘOVÁ, M. (1995): *Neúplné rodiny a domovy pro matky s dětmi jako instituce pomoci neúplným rodinám*. Praha: UK, Katedra sociální práce

ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

VYHLÁŠKA č. 505/2006 Sb.

[www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/coby061209.doc](http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/informace/coby061209.doc)

[www.soscentrum.cz/azylove\\_bydleni\\_pro\\_matky\\_s\\_detmi.htm](http://www.soscentrum.cz/azylove_bydleni_pro_matky_s_detmi.htm)

[www.diakoniecce-ostrava.wz.cz/](http://www.diakoniecce-ostrava.wz.cz/)

[www.stacionartrinec.cz/azylovy-dum-pro-matky/](http://www.stacionartrinec.cz/azylovy-dum-pro-matky/)

<http://uhbrod.caritas.cz/azylovy-dum-pro-matky-s-detmi-v-tisni/Zakladni-cinnosti-CH650/>

[www.diakoniecceltm.cz/index.php/domov-pro-matky-s-detmi](http://www.diakoniecceltm.cz/index.php/domov-pro-matky-s-detmi)

[www.razdva.cz/dmm.jiretin/uvod.html](http://www.razdva.cz/dmm.jiretin/uvod.html)

[www.socialnipece.cz/azylovy-dum/](http://www.socialnipece.cz/azylovy-dum/)

[www.dchrbno.caritas.cz/www/pro\\_matky.htm](http://www.dchrbno.caritas.cz/www/pro_matky.htm)



## **Příloha č. 1**

### **Ubytovací a provozní řád Domu pro matky s dětmi**

#### I. Všeobecné zásady poskytování služby v DMD

a) Služby, které je klientka povinna během pobytu v DMD využívat:

- ubytování a příprava jídla pro sebe a své děti
- aktivní spolupráce při řešení své obtížné životní situace
- podílet se na procesu individuálního plánování

b) Služby, které azyl nabízí, a klientka je může využívat:

- poskytnutí podmínek pro praní prádla
- volnočasové aktivity pro klientky a děti
- odborné přednášky
- pomoc s finančním hospodařením
- pomoc při péči o domácnost a při výchově dětí
- psychoterapie, povídání s farářem

c) Při nástupu do střediska je klientce přidělen klíčový pracovník (patron). Klíčovým pracovníkem je pracovník v sociálních službách.

d) Služba je poskytována na základě procesu individuálního plánování. Klientka za pomoci klíčového pracovníka sestavuje svůj individuální plán (dále IP), jehož plnění je pro klientku závazné.

e) IP vychází z potřeb klientky a jejích dětí. Obsahuje dlouhodobé a krátkodobé cíle klientky. IP je sestavován na dobu 1 – 2 měsíců, na konci každého období dochází k hodnocení IP a sestavuje se IP nový. Plnění hodnotí klientka společně s klíčovým pracovníkem. Pracovní tým střediska jednotně podporuje klientku v její práci.

f) Televizor je umístěn na společenské místnosti DMD. Používání vlastního televizoru a jiných audiovizuálních prostředků a domácích elektrospotřebičů na ubytovací jednotce je možné. Nájem je zvýšen o částku, která pokryje zvýšení spotřeby el. energie. Řeší ředitel střediska.

K nájmu budou připočteny 3,- Kč za každý den používání jednoho kusu elektrospotřebiče (vyjma nabíječky na mobilní telefon, rádia, varné konvice, vysoušeče vlasů, holicího strojku).

g) Pracovníci střediska mají právo vstupovat do ubytovací jednotky klientek za účelem kontroly užívání spotřebičů na pokojích. Do ubytovacích jednotek vstupují pracovníci pouze za přítomnosti klientky.



- h) Vybavení a zařízení předané klientce do užívání jsou majetkem střediska. Klientka je povinna dbát na to, aby nedošlo k jeho poškození, dodržovat zásady hospodárnosti, šetření energií a spotřeby vody.
- ch) Za ztráty způsobené na osobních věcech, které si klientka přinese do střediska, nenese středisko odpovědnost.
- i) Pracovníci střediska mají právo vstupovat do ubytovací jednotky za nepřítomnosti klientky pouze v případech a způsobem, které jsou uvedeny ve vnitřní směrnici Vstup do ubytovací jednotky klientky v její nepřítomnosti.
- j) Budova střediska je uzamčena. Klientkám s dětmi umožňuje odchod a vstup do střediska pracovník ve službě. Klientky nemají klíče od střediska.
- k) Za své děti je ve středisku zodpovědná pouze matka. Svá rodičovská práva a povinnosti nese pouze ona. V žádném případě je nepřenáší na zaměstnance střediska a ostatní obyvatele domu.

## II. Práva klientek při ubytování ve středisku

- a) Klientka má právo využívat služby nabízené Diakoníí ČCE - střediskem ve Vlašimi.
- b) Klientka má právo na to, aby byla přijata s respektem:
- Pracovník musí respektovat právo klientky na soukromý život.
  - Pracovník může získávat pouze takové informace, které jsou nutné pro poskytnutí péče.
- c) Klientka má právo na činění vlastních rozhodnutí, což znamená, že:
- Pracovník vychází při poskytování péče z potřeb a přání klientky.
  - Pracovník musí poskytovat informace o alternativních metodách péče, jejich účelu a výhodách.
  - Pravidelným poskytováním informací o cíli služeb DMD, metodách, očekávaném výsledku péče, pracovník umožňuje klientce spolurozhodovat o dalším vývoji pomoci.
- d) Klientka má právo na důvěrnost, což znamená, že:
- Pracovník musí dodržovat závazek nezveřejňovat informace a musí informace o klientce používat diskrétně tak, aby to klientku a její práva nijak nepoškozovalo.
  - Pracovník nesmí zveřejňovat získané informace, pokud se nejedná o informace směřující k zamezení či objasnění trestné činnosti (policie ČR, Městská policie, justiční orgány).
- e) Klientka má právo podávat stížnosti:

- Stížnost mohou klientky, příp. jejich zástupci, podávat anonymně, prostřednictvím zápisu do sešitu stížností, který je umístěn ve společenské místnosti, nebo přímo řediteli střediska.
- Stížnost je projednána v maximální lhůtě 28 dnů. S výsledkem je stěžovatelka písemně seznámena.
- Pokud není stěžovatelka spokojena s řešením stížnosti, má stěžovatelka právo postoupit stížnost písemně Ústředí Diakonie ČCE v Praze nebo dalším institucím, které jsou uvedeny ve složce Podávání stížností v Diakonii ČCE – středisku ve Vlašimi.

f) Klientka má právo obracet se na pracovníky střediska ve všech otázkách svého osobního života a požadovat účelnou pomoc a radu, zejména v případech styku se státními i samosprávnými institucemi.

Klientka se podle naléhavosti rozhodne sama, jestli se obrátí na pracovníka, který koná službu nebo počká na svého klíčového pracovníka, není-li přítomen.

g) Klientka má právo odcházet ze střediska na delší pobyt – svátky, víkendy, dovolené apod. Tuto okolnost je klientka povinna předem oznámit řediteli střediska nebo sociální pracovníci střediska. Klientka má právo přenocovat mimo středisko. Tuto skutečnost předem oznámí službu konajícímu pracovníkovi. V obou případech se klientka zapíše do Knihy příchodů a odchodů. Do této knihy se zapisují rovněž denní odchody a příchody klientek.

h) Návštěvy cizích osob jsou povoleny pouze v době a prostorách k tomu určených. Návštěvník se vždy zapíše do Knihy návštěv. Obvyklá doba pro návštěvy je stanovena denně v době od 09.30 do 19.00 hodin. Doba návštěvy je stanovena max. na 2 hodiny. Výjimky řeší ředitel střediska. Místa určená pro návštěvy jsou:

1. zahrada střediska
2. společenská místnost v přízemí (herna)

Na návštěvu do střediska nebude vpuštěn člověk, který je opilý, pod vlivem drogy nebo agresivní. Nebude vpuštěn také v případě, že si klientka nepřeje návštěvu přijmout.

ch) Klientka má právo obývat ve středisku určenou ubytovací jednotku, která je vybavena příslušným zařízením a vybavením. Převzetí tohoto zařízení a vybavení klientka stvrzuje svým podpisem předávacího protokolu při nástupu do DMD. Pracovníci střediska jsou povinni kontrolovat způsob užívání ubytovací jednotky a jejího zařízení. Kontrolu provádějí za přítomnosti klientky.

i) Klientka má právo vybavit si svou ubytovací jednotku svým nábytkem a vybavením.

j) Klientka má právo na klíč od své ubytovací jednotky. Náhradní klíč je uložen ve služebně střediska.

k) Klientka má právo využívat společné prostory a zařízení určené pro klienty DMD.

l) Klientky DMD mají právo pro svou osobní potřebu využívat prádelnu s vybavením. Klientka je povinna prádelnu předat uklizenou a v pořádku službu konajícím pracovníkovi střediska.

Klientky mohou prát denně v době od 8,00 hod. do 20,00 hod.

Výše poplatku je stanovena na 10,- Kč za jedno vyprání ve vlastní pračce, 20,- Kč za jedno vyprání v malé pračce a 40,- Kč za jedno vyprání ve velké pračce.

m) Klientkám střediska je umožněno používat telefonní přístroj pro osobní potřeby pouze při zaplacení hovoru.

Výše poplatku za jedno použití je stanovena na 2,- Kč za každou započatou minutu při volání do pevné sítě a 6,- Kč za každou započatou minutu při volání do mobilní sítě.

Výjimkou jsou naléhavé případy (přivolání lékaře apod.), kdy je hovor poskytnut bezplatně nebo ho zajistí služba střediska. Hovory mohou klientky přijímat.

### III. Povinnosti a závazky uživatelek, vyplývající z ubytování v DMD

a) Bezpodmínečné dodržování zásad Ubytovacího a provozního řádu a zásad Práv a povinností klientů střediska je základní podmínkou pro poskytnutí ubytování v Domě pro matky s dětmi.

b) Klientka je povinna celodenně a řádně pečovat o své děti.

c) Klientka spolupracuje s pracovníky střediska při řešení svých sociálních a jiných problémů. Za tímto účelem společně s pracovníkem sociální péče sestavuje individuální plán, pomocí kterého se postupně snaží změnit svoji životní situaci. Individuální plán průběžně společně hodnotí a podle okolností upravují.

d) Klientka je povinna udržovat svou ubytovací jednotku a společné prostory čisté a uklizené. Podílí se na úklidu společných prostor a zahrady střediska.

e) Klientka je povinna hradit nájemné – poplatek ve stanovené výši způsobem, který je ustanoven ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby.

f) Klientka je povinna hradit poplatky spojené s užíváním pračky. Pokud klientka poplatek 3x nezaplatí, není jí dovoleno pračku nadále používat. Toto platí do doby uhrazení dlužné částky.

g) Klientka je povinna hradit poplatky spojené s užíváním telefonního přístroje. Pokud klientka poplatek 3x nezaplatí, není jí dovoleno telefonní přístroj nadále používat. Platí do doby uhrazení dlužné částky.

- h) Klientka je povinna ve všech částech střediska dodržovat zásady hygieny podle platných předpisů. Úklid a hygienu v přidělených prostorech zajišťují klientky samy dle dohody.
- ch) Je zakázáno kouřit v prostorách střediska, mimo míst k tomu určených – zahrada, v zimě kuřárna.
- i) Klientka je povinna dodržovat všechny předpisy týkající se ochrany zdraví, života a majetku, zejména předpisy o prevenci úrazů a protipožární předpisy.
- j) Klíče od ubytovací jednotky je zakázáno komukoliv půjčovat, předávat či zhotovovat jejich kopie.
- k) Každou závadu nebo poškození zařízení obytných nebo jiných prostor je klientka povinna ohlásit službu konajícímu pracovníkovi, který to zapíše do Knihy služby.
- l) Za škody způsobené na zařízení, nebo ztráty z nedbalosti zaplatí klientka úhradu, přičemž se vychází z pořizovací ceny poškozeného zařízení.
- m) Klientka je povinna zapisovat své příchody a odchody do Knihy příchodů a odchodů, která je umístěna u hlavního vchodu.
- n) Pokud se klientka nedomluví s pracovníkem ve službě jinak, je se svými dětmi povinna být ve středisku nejpozději ve 20,00 hod.
- o) Klientka je povinna dodržovat noční klid od 22,00 hod.
- p) Děti se smí po zahradě pohybovat do 20,00 hod., v době prázdnin do 21,00 hod. Matky mohou zahradu užívat do 22,00 hod.. Ve 22,00 hod. pracovník ve službě zamyká vchod na zahradu.
- q) Klientce je zakázáno vyvolávat spory a narušovat soužití ostatních obyvatel domu svým agresivním nebo nevhodným chováním vyvolaným požitím alkoholu nebo psychotropních látek.
- r) Klientky služby DMD mají zákaz vstupovat do prostor Domu na půl cesty bez vědomí pracovníka ve službě. Návštěvy uživatelů DPC na pokojích klientek Domu pro matky s dětmi jsou zakázané.
- s) Děti se v objektu střediska a zahrady nesmí pohybovat bez dohledu matky.
- t) Na herně nebo zahradě musí být s dětmi přítomna vždy alespoň jedna z matek.
- u) Klientkám je zakázáno zanechat v DMD své dítě a odejít mimo DMD.
- v) Ve výjimečných případech (vyřizování na úřadě, návštěva lékaře,...) může matka zanechat své dítě na hlídání jiné matce. Tato skutečnost je vždy sepsána v dokumentu Protokol o hlídání dítěte.

#### IV. Porušení Ubytovacího a provozního řádu

- a) Při porušení Ubytovacího a provozního řádu pozve ředitel střediska klientku k osobnímu rozhovoru. U rozhovoru je přítomen sociální pracovník nebo další pracovník střediska. Z takového rozhovoru je učiněn závěr, který je zapsán do osobní dokumentace klientky. Klientka je povinna se takového rozhovoru zúčastnit a řídit se jeho závěry.
- b) Za hrubé porušení Ubytovacího a provozního řádu se považuje opuštění střediska na dobu delší než 3 kalendářní dny bez předchozí domluvy, konzumace alkoholických nápojů nebo psychotropních látek, nepovolené návštěvy, neuhrazení stanovených poplatků a plateb, narušování principů spolupráce s pracovníky střediska, narušování vzájemných vztahů mezi klientkami, agresivní chování klientky k obyvatelům nebo pracovníkům střediska, záměrné poškozování majetku střediska, zanechání dítěte ve středisku bez zajištění jeho hlídání apod.
- c) Pokud přijatá opatření (osobní rozhovor, písemné napomenutí pro porušování Ubytovacího a provozního řádu střediska), nevedou k nápravě, nebo porušuje-li klientka ve středisku Ubytovací a provozní řád soustavně a trvale nebo v případě, že klientka porušuje zákazy uvedené v dokumentu „Práva a povinnosti klienta“ nebo vůbec nevyvíjí úsilí o řešení své sociální situace, poskytovatel služby má právo vypovědět Smlouvu o poskytnutí sociální služby před jejím vypršením.
- d) Návrh na zrušení ubytování podává sociální pracovník střediska nebo klíčový pracovník (patron) na základě výše jmenovaných důvodů.
- e) Výpovědní lhůta v uvedených případech činí 3 kalendářní dny, v případě, že klientka již předtím obdržela podmíněčné vyloučení ze střediska, je vyloučena okamžitě.
- f) V případě prokázání úmyslu zničit nebo prodat inventář střediska hradí klientka inventář v plné pořizovací hodnotě a je jí vypovězena Smlouva o poskytnutí služby.
- g) Pokud klientka opustí středisko a 10 dní o sobě nedá zprávu (telefonem, mailem, osobně), je jí automaticky ukončen pobyt. Pracovníci po 10 dnech vyklidí klientce pokoj a věci jí uskladní v prostorách střediska.
- h) Osobní věci klientek jsou v prostorách střediska uskladněny max. po dobu 21 dnů. Pokud si klientka své věci během této doby nevyzvedne, propadají věci středisku.

#### V. Způsoby ukončení poskytování služeb ze strany klientky

- a) Klientka má právo vypovědět Smlouvu o poskytnutí sociální služby na vlastní žádost bez udání důvodů.
- b) Před odchodem ze střediska předá klientka pracovníkovi ve službě věci a zařízení, které převzala při příchodu do střediska dle Předávacího protokolu.

c) V případě poškození, zničení nebo ztráty hradí klientka poškozený nebo ztracený inventář ve výši, která odpovídá pořizovací hodnotě s odečtením míry opotřebení.

#### VI. Závěrečná ustanovení

a) Klientka je povinna seznámit se s tímto Ubytovacím a provozním řádem v den svého nástupu do střediska a svým podpisem Smlouvy o poskytnutí sociální služby stvrdit závazek, že se tímto Ubytovacím a provozním řádem bude v průběhu pobytu bezvýhradně řídit.

b) Veškeré výjimky z tohoto Ubytovacího a provozního řádu řeší ředitel ve spolupráci se sociálním pracovníkem a klíčovým pracovníkem klienty.

## Resumé

Práce se zaměřuje na problematiku azylů pro matky s dětmi. Věnuje se klientkám těchto zařízení a jejich očekáváním. První část práce je zaměřená na obecný popis azylů pro matky s dětmi, na jejich cílovou skupinu, poslání, cíle a poskytované služby. Zvláštní kapitola je věnována činnosti konkrétního azylového domu ve Vlašimi, kde jsem 3 roky pracovala na pozici sociální pracovníce. V druhé, praktické, části práce jsou zjišťovány očekávání, s kterými klientky do azylů přichází, a zároveň jsou zjišťovány jednotlivé typy klientek azylů pro matky s dětmi.

Cílem práce je zjištění očekávání klientek azylů pro matky s dětmi a následná konfrontace těchto očekávání s nabízenými službami v azylech. Zároveň je cílem vyprofilování klientek, které využívají služeb azylů pro matky s dětmi. Pro tuto práci byl zvolen kvalitativní výzkum. Byly použity metody neformálního rozhovoru s klientkami, sociálními pracovníci, psychologem a pracovníky azylových domů. Druhou metodou sběru dat byla obsahová analýza dokumentů. Výzkumný vzorek byl 62 klientek.

Výstupem práce jsou vyprofilované typy klientek azylů pro matky s dětmi a jejich očekávání, která jsou konfrontována s nabízenými službami v azylech pro matky s dětmi.

The work focuses on the issue of asylum for mothers with children. The work is about clients these facilities and their expectations. The first part of this work is aimed at the common description of asylum to mothers with children, to their target audience, mission, objectives and services. Special chapter is devoted to the activities of a particular asylum in Vlašim house where I worked for 3 years as social worker. In the second, practical part of the work are found to expect with the client comes to asylum, and are found various types of clients asylum for mothers with children.

The aim of this work is to identify the expectations of clients asylum for mothers with children and the subsequent confrontation with the expectations of the services offered in the asylum. At the same time, the aim is typology clients, using the services of asylum to mothers with children. For this work he was elected qualitative research. Methods have been used informal interview with clients, social workers, psychologist and workers of asylum. The second method of collecting data was content analysis of documents. The research sample was 62 clients.

The outcome of the work are types of clients asylum for mothers with children and their expectations, which are confronted with the services offered in the asylum for mothers with children.