# UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra sociální práce


# Bakalářská práce


Marie Hrečínová Prodanová


## Supervize jako nástroj podpory pracovníků nocleháren v ČR

## Supervision as a tool of support for workers of dosshouses in the Czech Republic


Praha 2015

Vedoucí práce: PhDr. Olga Havránková

## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 10. května 2015

.....

Marie Hrečínová Prodanová

Vedoucí práce: PhDr. Olga Havránková

Autor práce: Marie Hrečínová Prodanová

Oponent práce: PhDr. Daniela Vodáčková

Datum obhajoby: 2015

## Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Olze Havránkové za odborné připomínky, ochotu a trpělivost se kterou se mi věnovala a za její supervizní přístup, který mi pomáhal při psaní této bakalářské práce.

## Bibliografický záznam

HREČÍNOVÁ PRODANOVÁ, Marie. *Supervize jako nástroj podpory pracovníků nocleháren v ČR.* Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce, 2015, 128 s. Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Olga Havránková.

## Klíčová slova

Supervize, podpora, syndrom vyhoření, sociální služby, noclehárny, pracovník v sociálních službách, sociální pracovník, osoby bez přístřeší, bezdomovci, bezdomovectví

## Keywords

Supervision, support, burnout syndrome, social servises, dosshouses, worker in a social service, social worker, homeless people, homelessness

## Anotace

Bakalářská práce „Supervize jako nástroj podpory pracovníků nocleháren v ČR“ se zabývá supervizí jako jednou z významných forem podpory pracovníků, kteří přímo poskytují sociální službu osobám bez přístřeší v noclehárnách podle § 63 zákona č. 108/2006 Sb. Detailně popisuje sociální službu, zaměřuje se na organizační strukturu nocleháren a s ní spojené kompetence pracovníků. Definuje problémové situace, ke kterým běžně při poskytování sociální služby v noclehárnách v ČR dochází a zkoumá, zda supervize pomáhá tyto situace řešit.



## Annotation

The bachelor thesis „ Supervision as a tool of support for workers of dosshouses in the Czech Republic“ is looking into supervision as the important form of support for workers who offer the Social Support work directly to homeless persons in the Shelters according to § 63 108/2006. It describes in detail the work offered, focusing on the organisational structure of the Shelters and the competence of workers within. It points out the problem situations which commonly occur in the Shelters while Social service is offered within the Shelters in the Czech Republic and asks the question whether the supervision sorts these problems out.

# Obsah

OBSAH ..... 8
ÚVOD ..... 10
1. TEORETICKÁ ČÁST ..... 12
1.1 BEZDOMOVECTVÍ ..... 12
1.1.1 Definice – bezdomovectví, bezdomovci, osoby bez přístřeší ..... 12
1.1.2 Příčiny bezdomovectví a životní krize ..... 14
1.1.3 Charakteristika bezdomovců a jejich potřeby, rizikové skupiny ..... 15
1.1.4 Sociální služby pro bezdomovce v ČR ..... 17
1.2 NOCLEHÁRNY V ČR ..... 18
1.2.1 Z historie českých nocleháren do současnosti ..... 18
1.2.2 Legislativní ukotvení nocleháren v ČR a poskytované činnosti ..... 20
1.2.3 Zajištění kvality sociální služby ..... 22
1.2.4 Popis sociální služby noclehárny ..... 23
1.2.5 Specifika nocleháren a rizika služby ..... 26
1.2.6 Personální zajištění nocleháren ..... 27
1.2.6.1 Náplň práce versus profesní role ..... 28
1.2.6.2 Kompetence ..... 29
1.2.6.3 Profesní rozvoj ..... 31
1.2.7 Dilemata pracovníků nocleháren ..... 32
1.2.8 Syndrom vyhoření ..... 33
1.2.9 Shrnutí problematiky nocleháren ..... 35
1.3 SUPERVIZE ..... 36
1.3.1 Slovníček supervizních pojmů ..... 36
1.3.2 Definice supervize a historické souvislosti ..... 37
1.3.3 Legislativní ukotvení supervize v systému sociálních služeb ..... 39
1.3.4 Cíle supervize ..... 40
1.3.5 Funkce supervize ..... 41
1.3.6 Faktory a druhy supervize ..... 42
1.3.7 Supervizní kontrakt ..... 44
1.3.8 Profesionalita supervizora ..... 45
1.3.9 Bezpečí v supervizi ..... 47
1.3.10 Supervize a kvalita sociálních služeb ..... 48

2. VÝZKUMNÁ ČÁST ..... 50
2.1 VÝZKUM – POPIS, CÍLE, METODY ..... 50
2.1.1 Cíle výzkumu ..... 51
2.1.2 Metody a nástroje výzkumu a výzkumné soubory ..... 52
2.2 ANALÝZA DOKUMENTŮ Z REGISTRU MPSV ČR ..... 54
2.2.1 Analýza dat z registru – základní soubor 70 nocleháren v ČR ..... 54
2.2.1.1 Počet lůžek na noclehárnách v ČR ..... 55
2.2.1.2 Cílová skupina nocleháren v ČR ..... 56
2.2.1.3 Provozní doba nocleháren v ČR ..... 58
2.2.2 Analýza dat z registru – výběrový soubor 56 nocleháren v ČR ..... 60
2.2.2.1 Personální struktura nocleháren ..... 60
2.2.3 Analýza dat z registru – výběrový vzorek 14 nocleháren v ČR ..... 64
2.2.3.1 Personální struktura nocleháren ..... 64
2.2.3.2 Cílová skupina u výběrového vzorku nocleháren ..... 68
2.2.3.3 Krizové situace na noclehárně, náplně práce ..... 71
2.2.4 Shrnutí kapitoly ..... 73
2.3 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ V NOCLEHÁRNÁCH ČR ..... 75
2.3.1 Analýza dat základního souboru všech respondentů ..... 76
2.3.2 Analýza dat výzkumného výběrového vzorku respondentů ..... 83
2.3.3 Shrnutí kapitoly ..... 93
2.4 ROZHOVORY SE SUPERVIZORY ..... 95
2.4.1 Metody výzkumu ..... 95
2.4.2 Respondenti ..... 95
2.4.3 Rozhovory se supervizory ..... 96
2.4.3.1 Bezpečí v supervizi a supervizní kontrakt ..... 97
2.4.3.2 Vliv supervize na kvalitu poskytování služby ..... 101
2.4.3.3 Supervize na noclehárnách a její specifika ..... 104
2.4.4 Shrnutí kapitoly ..... 107
ZÁVĚR ..... 109
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ ..... 112
SEZNAM PŘÍLOH ..... 116
PŘÍLOHY ..... 117

# Úvod

Téma bakalářské práce *Supervize jako nástroj podpory pracovníků nocleháren v ČR* vychází z mé patnáctileté praktické zkušenosti s poskytováním různých forem pomoci osobám bez přístřeší, tedy i na noclehárně a opírá se o můj zájem o supervizi, kterou vnímám jako účinný prostředek pro zajištění odborné a nezávislé podpory pracovníků pomáhajících profesí, kteří jsou ohroženi vysokou mírou zátěží a rizik.

Noclehárny jsem si v úzkém propojení se supervizí vybrala zcela záměrně, neboť je vnímám jako sociální službu, která, byť účinně pomáhá zajistit základní životní potřeby lidem na okraji společnosti, není u laické ani odborné veřejnosti plně doceněna, a to i přes fakt, že na pracovníky nocleháren jsou kladeny v jejich profesi vysoké nároky.

Vycházím především z předpokladu, že práce s klienty přímo na noclehárnách je specificky náročná, zaměstnanci jsou opakovaně vystavováni stresovým situacím, ve kterých se musí často sami a rychle rozhodnout, jak budou při kontaktu s klientem v krizové situaci reagovat. Bezdomovce zde nepopisuji zažitými stereotypy jako homogenní skupinu, ale vnímám je v kontextu s nárůstem počtu osob ohrožených chudobou jako osoby, které jsou zasaženy více sociálními událostmi najednou, a neexistence přístřeší je pouze jejich vyvrcholením. Pracovníci noclehárny se tak tváří v tvář setkávají s novými typy bezdomovců, se kterými sdílí jejich neutěšené životní příběhy a to je může, pokud nejsou vybaveni potřebnými kompetencemi, poznamenat trvalou frustrací z pocitů vlastní neschopnosti těmto lidem skutečně pomoci.

Aby bylo možné takovým hraničním stavům účinně a včas předcházet, stavím zde supervizi na pozici významného podpůrného prostředku, který nejen pomáhá pracovníkům přímé péče v sebereflexi jejich pracovních výkonů, ale pomáhá jim také porozumět potřebám klienta a zasahuje tak hluboko do systému kvalitního poskytování sociální služby. Supervize se tak může stát mocným nástrojem pro zvýšení profesionality pomáhajícího personálu, kvality sociální služby a nakonec kultury celé organizace.

V teoretické části bakalářské práce popisuji problematiku bezdomovectví a osoby, které jsou jím zasaženy. Noclehárny pak, často jako první formu pomoci, která i přes své stručné legislativní vymezení, bezdomovcům poskytuje odbornou psychosociální pomoc s prvky krizové intervence. Skutečné zátěže, kterým jsou při poskytování služby pracovníci vystavováni a velký objem nesourodých pracovních úkolů, které pracovníci musí na noclehárnách plnit, pak porovnávám s úzce vymezenými činnostmi, který těmto pracovníkům stanovuje zákon. Předpokládám přitom, že nejčastěji zajišťují přímou práci

s klienty v provozní době na noclehárnách pracovníci v sociálních službách, kteří řeší často ty nejobtížnější situace, ke kterým na noclehárnách dochází. Vnímám je proto jako nejohroženější skupinu pracovníků, kteří, aby nevyhořeli nebo nezačali poskytovat nekvalitní sociální službu, potřebují nejvyšší míru odborné podpory.

Supervizi jako jednu z možných podpor pracovníků přímé péče, zde stavím na jednu z nejvýznamnějších pozic, zejména pro její možné širokospektrální a bezpečné působení v profesním rozvoji pracovníků, které může ovlivnit výslednou kvalitu poskytované sociální služby. V mé práci popisuji supervizi zejména v její teoretické rovině, ale zabývám se jí také ve výzkumné části, kde zjišťuji, jaké zkušenosti se supervizí mají pracovníci nocleháren a v čem jim supervize pomáhá. Zkušenosti supervizorů z poskytování supervize pracovníkům nocleháren pak využívám jako pohledu nezávislého odborníka, který má možnost vyjádřit se také ke kvalitě poskytovaných služeb na noclehárně nebo jejich specifických oblastem.

Praktickou část bakalářské práce věnuji tedy nejen supervizi, ale zabývám se výzkumem všech tří oblastí, které jsem zpracovala v teoretické části. Popisuji cílovou skupinu nocleháren, zkoumám personální zajištění nocleháren a specifická zatížení pracovníků, kteří přímo na noclehárnách pracují. Zjišťuji, zda supervize hraje v celém systému podpor nějakou roli a v čem konkrétně pracovníkům pomáhá. V neposlední řadě mě zajímá, jaké představy mají pracovníci nocleháren o kvalitním supervizorovi a zda se sami cítí při supervizi bezpečně.

Svou základní hypotézu ověřuji kvantitativním a kvalitativním výzkumem formou analýzy dat z veřejně dostupných zdrojů, dotazníkovým šetřením přímo u pracovníků nocleháren a strukturovanými rozhovory s vybranými supervizory, kteří mají zkušenost se supervizí na noclehárnách. Hlavním výzkumným cílem je zjistit, zda je supervize pro pracovníky nocleháren účinnou formou podpory a v jakých oblastech jejich náročné profese jim konkrétně pomáhá.

# 1. TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické bakalářské části práce se zaměřuji na popis a rozpracování klíčových pojmů, jakými jsou noclehárny a supervize, ale v prvé řadě samotné bezdomovectví a jeho charakteristické znaky. Při psaní vycházím ze studia literatury a veřejně dostupných zdrojů, z českých právních předpisů, z internetových zdrojů, které doplňuji vlastními profesními zkušenostmi s poskytováním sociální služby „noclehárny" a ze zkušeností s přímou prací s osobami bez přístřeší a ostatními lidmi vyloučenými ze společnosti.

## 1.1 BEZDOMOVECTVÍ

V úvodu považuji za nezbytné věnovat se problematice bezdomovectví, která se, jako extrémní forma sociálního vyloučení v úzkém propojení s chudobou, stává stále se prohlubujícím problémem současné Evropy. Díky rostoucímu počtu ohrožených osob, přestává být bezdomovectví vnímáno pouze jako život bez přístřeší, ale zahrnuje v sobě mnoho dalších forem neexistence zázemí pro běžný život ve společnosti.

### 1.1.1 Definice – bezdomovectví, bezdomovci, osoby bez přístřeší

Definic bezdomovectví je mnoho, a ve své podstatě se liší v pohledu na osoby, které byly bezdomovectvím zasaženy. Na stránkách londýnské organizace Crisis, která se v širokém kontextu zabývá bezdomovectvím, se v článku věnovaném této problematice dočteme, že: „*Bezdomovectví je více než život bez přístřeší. Domov není jen fyzický prostor, ale má také právní a sociální rozměr. Domov poskytuje kořeny, identitu, pocit sounáležitosti a místo pro emociální pohodu. Bezdomovectví je o ztrátě všeho uvedeného. Je to izolační a destruktivní zkušenost a lidé bez domova jsou jedni z nejvíce zranitelných a sociálně vyloučených osob v naší společnosti.*"[1] (CRISIS, n.d.).

Podle evropské typologie bezdomovství ETHOS, kterou vypracovala mezinárodní federace FENTSA[2], se bezdomovectví může dělit do čtyř kategorií podle formy bydlení a třinácti kategorií podle způsobu bydlení (HRADECKÝ, 2007, s. 32):

[1] Vlastní překlad originálu textu: *„Homelessness is about more than rooflessness. A home is not just a physical space, it also has a legal and social dimension. A home provides roots, identity, a sense of belonging and a place of emotional wellbeing. Homelessness is about the loss of all of these. It is an isolating and destructive experience and homeless people are some of the most vulnerable and socially excluded in our society."* (CRISIS, n.d.)

[2] FEANTSA je evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci, více www.feantsa.org.

*(1) bez střechy:* 1. osoby přežívající venku, 2. osoby v noclehárně

*(2) bez bytu:* 3. osoby v ubytovnách pro bezdomovce, 4. osoby v pobytových zařízeních pro ženy, 5. osoby v ubytovnách pro migranty, 6. osoby před opuštěním instituce, 7. uživatelé dlouhodobější podpory

*(3) nejisté bydlení*: 8. osoby žijící v nejistém bydlení, 9. osoby ohrožené vystěhováním, 10. osoby ohrožené domácím násilím

*(4) nevyhovující bydlení:* 11. osoby žijící v provizorních podmínkách a neobvyklých stavbách, 12. osoby v nevhodném prostředí, 13. osoby žijící v přelidněném bytě.

Podle mých dosavadních zkušeností lze bezdomovectví charakterizovat jako absolutní absenci zázemí k zajištění základních životně důležitých potřeb osob, které jsou zasaženy více sociálními událostmi najednou, a které nedisponují schopnostmi ani vlastními prostředky si tyto základní, k životu nezbytné prostředky, v dlouhodobé perspektivě zajistit. Bezdomovectví často přímo souvisí s prostředím, ve kterém se pohybují a které je dostatečně nemotivuje k potřebné změně jejich nepříznivé situace. Narůstají zdravotní obtíže, prohlubuje se jejich sociální izolace, která v konečném důsledku může vést až k sociálnímu vyloučení. Mechanismy vyloučení „se projevují v různých oblastech života těchto osob. Jsou to: prostorové vyloučení, ekonomické vyloučení, kulturní vyloučení, sociální vyloučení v užším smyslu, symbolické vyloučení“ (BROŽ et. al., 2007, s. 9).

Pro osoby bez přirozeného zázemí domova nemá česká legislativa výstižné pojmenování. Používá sice termín bezdomovec, ale v jiné souvislosti, než jak jej chápe odborná i laická veřejnost. V zákonech nalézáme terminologii typu *osoba bez přístřeší*[3] charakteristická absencí bydlení (Zákon č. 108/2006 Sb.), *osoba v hmotné nouzi*[4] bez dostačujících prostředků k přežití (Zákon č. 111/2006 Sb.) nebo *bezdomovec*[5]*jako* osoba bez státního občanství (Zákon č. 186/2013 Sb.).

Bezdomovce si můžeme ale především představit jako člověka, „kterého z různých důvodů postihlo společenské vyloučení a ztráta bydlení, nebo který je touto ztrátou ohrožen“ (PRŮDKOVÁ et. al., 2008, s. 10). Průdková se tak, podle mne, nejvíce přibližuje charakteristice bezdomovce, který je zatížený mnoha nepříznivými životními událostmi. Právě z důvodu širšího pojetí, jsem pro svou práci zvolila k dalšímu užívání termín *bezdomovec*, nikoli úzce popisný termín *osoba bez přístřeší*.

[3] § 61 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
[4] § 2 odst. 6 písm. d) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.
[5] § 5 zákona č. 186/2013 Sb., o státním občanství České republiky.

### 1.1.2 Příčiny bezdomovectví a životní krize

Jak už bylo řečeno, bezdomovectví neznamená jen být bez střechy nad hlavou. Absence přístřeší je vlastně jen důsledkem souboru mnoha jiných zátěžových životních situací, které nastaly, nebyly včas řešeny a ve ztrátu bydlení vyvrcholily. Níže uvedené příčiny vedoucí k bezdomovectví se velmi nápadně shodují se spouštěči krize, které klasifikovali v šedesátých letech minulého století Holmes a Rahe, a kterým přiřadili bodové hodnocení s tím, že pokud souběh událostí v průběhu jednoho roku přesáhne v součtu hodnotu 250, sníží se schopnost jedince adaptovat se v běžném sociálním prostředí. (LUCKÁ, 2003, s. 121 - 122) Z tabulky klasifikace životních událostí uvádím i s body ty spouštěče krizí, které se bezdomovců mohou přímo dotýkat: úmrtí partnera (100 b.), rozvod (73 b.), rozvrat manželství (65 b.), uvěznění (63 b.), úraz (53 b.), ztráta zaměstnání (47 b.), vysoká půjčka peněz (31 b.), změna životních podmínek (25 b.) aj.

Lucká dále dělí krize z pohledu jejich průběhu i délky trvání na *krizi akutní* s jasným začátkem i koncem a *krizi chronickou,* která trvá mnohem déle, člověk si ji mnohdy ani sám neuvědomuje a s její existencí jsou právě chudoba nebo bezdomovectví spojeny. (LUCKÁ, 2003, s. 124) Není proto bez důvodu, že osoby, které jsou vystaveny nadměrné zátěži v souvislosti se starostí o pouhé přežití, nevykazují stejné projevy chování jako lidé, kteří jsou pro běžný život vybaveni a své základní k životu nezbytné potřeby mají zajištěny.

Příčiny vzniku bezdomovectví ve svém příspěvku na Konsenzuální konferenci o bezdomovectví v České republice[6] shrnul Hradecký, který označuje bezdomovectví jako „složitý mnohorozměrný společenský problém, na jehož vzniku a vývoji se podílí mnoho faktorů“ (HRADECKÝ, 2015, s. 9). Mimo jiné také zmiňuje, že pro přímou práci s bezdomovci v sociálních službách, je hledání příčin vzniku bezdomovectví v jejich anamnéze důležitou součástí sociální práce a individuálního plánování.

Kategorii příčin vzniku bezdomovectví pak dále dělí na faktory:

- *materiální* (nízké příjmy, dluhy, ztráta zaměstnání nebo bydlení),
- *vztahové* (rozvod, rozpad rodiny, zneužívání),
- *osobnostní* (duševní nebo tělesná onemocnění, nízká kvalifikace, závislosti na alkoholu, drogách, gamblerství),
- *institucionální* (odchod z nápravných zařízení, léčebny, ústavů aj.),

[6] Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice se uskutečnila 26. – 27. 11. 2014 v Praze pod záštitou MPSV ČR a Poslanecké sněmovny parlamentu ČR, informace o konferenci webu konference: http://www.bezdomovectvi.info/cs/.

a dále doplňuje, že „spouštěcím mechanismem bývá souhra a kombinace dvou nebo více symptomů, které vedou k absenci bydlení“ (HRADECKÝ, 2015, s. 15). Vzhledem k širšímu spektru příčin, které mohou vyústit v bezdomovectví, je zřejmé, že jednotliví bezdomovci jsou ve svých zatíženích, projevech a potřebách často velmi odlišní.

### 1.1.3 Charakteristika bezdomovců a jejich potřeby, rizikové skupiny

Vzhled bezdomovce, jak jej vnímala a stále ještě vnímá většinová společnost, tedy „starší zanedbaný zapáchající opilý muž“ (HRADECKÝ, 2015, s. 9), se mění. Mnohé z nás při pohledu na mladíka, který pečlivě počítá své drobné, ani nenapadne, že právě odešel z noclehárny, aby nějak přežil další den a mohl se do noclehárny zase večer vrátit. Bezdomovců, kteří na první pohled odpuzují veřejnost, je ve skutečnosti mnohem méně než lidí, kteří jsou bez domova, anebo jim tento stav akutně hrozí. Většinovou společnost však asi nejvíce zajímá, jak tito lidé působí na veřejnosti a je pro ně nepřípustné jejich mnohdy nepochopitelné a obtěžující jednání.

Na Evropské konsensuální konferenci o bezdomovectví v Bruselu v roce 2010[7] se její výbor zabýval mimo jiné podobou bezdomovectví v současné Evropě a aktuálním profilem lidí bez domova, který se od zaběhnutých představ většinové společnosti již značně liší. (Evropská komise, 2010) Mezi bezdomovci, jak potvrdili také naši odborníci na Konsensuální konferenci o bezdomovectví v roce 2014[8] (MPSV, 2015), stále častěji nacházíme osoby rozmanitých věkových, kulturních a sociálních skupin – seniory, mladé lidi opouštějící ústavní zařízení, členy rozpadajících se rodin, imigranty nebo žadatele o azyl. Široké spektrum bezdomovců významně doplňují osoby závislé na alkoholu nebo drogách, osoby s duševním onemocněním nebo zdravotním postižením, které po opuštění ústavních zařízení nebo ztrátě pečujících nejsou schopny zvládnout běžné situace ve svém životě (MPSV, 2015).

Bezdomovce můžeme obecně členit podle toho, jak se jejich bezdomovectví navenek projevuje, tedy na bezdomovce zjevné, skryté a potencionální (PRŮDKOVÁ et. al., 2008, s. 13 - 15). Průdková dále popisuje charakteristické znaky těchto osob, u kterých lze vysledovat také jejich primární potřeby:

[7] Evropská konsenzuální konference o bezdomovectví (European Consensus Conference on Homelessness) byla z iniciativy Radě EU předsedající Belgie pořádána ve dnech 9. – 10. prosince 2010 společně s Evropskou komisí a organizací FEANTSA v Bruselu.
[8] První Konsensuální konference o bezdomovectví v ČR se konala pod záštitou MPSV 26. – 27. listopadu 2014 v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR v Praze.

1) *Zjevní bezdomovci* jsou charakterističtí zanedbaným vzhledem, zapáchají, tráví čas vybíráním kontejnerů a sběrem odpadu a většinu času žijí na ulici, kde také žebrají. Jsou mezi nimi právě klienti nocleháren, odbornou pomoc však odmítají a jejich základní potřeby se omezují na zajištění jídla, tepla a přístřeší. Tato skupina, i když tvoří jen malou část z celkové skupiny bezdomovců, je nejvíce společností vnímána a s ní také veřejnost bezdomovce nejčastěji spojuje.

2) *Skrytí bezdomovci* o svůj vzhled dbají a na první pohled je společnost s bezdomovectvím nedokáže identifikovat. V zimě tráví čas v azylových zařízeních, cestují a vůči předchozí skupině se jasně vymezují. Sociální práci vyhledávají, jen pokud ji potřebují. Přesný počet těchto osob znám není.

3) *Potencionální bezdomovci* jsou bezdomovectvím přímo ohroženi, mají nejisté nebo nevhodné bydlení anebo jim akutně hrozí vystěhování. Patří mezi ně i mladí lidé, kteří opouštějí ústavní zařízení, osoby propuštěné z výkonu trestu, osoby závislé na návykových látkách, gambleři, ale také lidé z rozvrácených rodin. Jejich hlavním problémem je snížený přístup k vlastnímu bydlení a jsou reálně ohroženi životem bez přístřeší (PRŮDKOVÁ et. al., 2008, s. 13 - 15).

Oblast potřeb jednotlivců i skupin se v souvislosti s výše uvedeným členěním liší. Je zřejmé, že zajištění bazálních potřeb, jakými jsou pro člověka podle Maslowa (HRADECKÝ et. al., 1996) například teplo, spánek, jídlo, bezpečí může pomoci bezdomovcům nastartovat řešení jejich náročné životní situace. Maslow tvrdí, že nejsou– li naplněny alespoň z části potřeby základní, nelze pak naplnit potřeby úrovně vyšší, které souvisí s učením, a které mohou i úplně u některých osob chybět. Členění potřeb podle Maslowovy pyramidy potřeb (HRADECKÝ et. al., 1996, s. 29 - 30):

Základní potřeby:

1. Fyziologické potřeby potravy, kyslíku, vody, spánku, ochrany před nepohodou
2. Potřeba jistoty a bezpečí
3. Potřeba lásky, potřeba někam patřit
4. Potřeba sebeúcty

Metapotřeby:

5. Potřeby seberealizační

Většinová společnost se také přiklání k názoru, že bezdomovci jsou lidé, kteří potřebují hlavně zajistit pravidelné bydlení, jídlo a hygienu. Hradecký však namítá, „že právě ti nejvíce znevýhodnění často dlouhodobé ubytování odmítají“ (HRADECKÝ et. al., 1996, s. 28). Systém hodnot v životě každého člověka se mezi jednotlivci různí a podle

toho, jak má člověk hodnoty ve svém životě v jednotlivém pořadí uspořádány, se také odlišuje v prioritách svých osobních potřeb. Bezdomovci se v tomto neliší.

Považuji za důležité zmínit, zejména v souvislosti s výzkumnou částí této práce, že mezi bezdomovci se vyskytují osoby s projevy rizikového chování (agresivita, kriminální jednání, vandalismus aj.), které je často přímo spojeno s jejich závislostmi na alkoholu nebo drogách anebo si naučené vzorce chování přenesly do svého života z prostředí, ve kterém tyto osoby v dětství vyrůstaly. Chování, které se výrazně odlišuje od běžných společenských norem, tak může často vyvolávat konfliktní situace a způsobovat lidem, kteří přichází s těmito rizikovými skupinami osob do kontaktu náročné až krizové situace (MÜHLPACHR, 2002).

### 1.1.4 Sociální služby pro bezdomovce v ČR

Jednou z cílených forem řešení problematiky bezdomovectví jsou v České republice u Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) registrované sociální služby zapsané v Registru poskytovatelů sociálních služeb (dále jen registr), (MPSV Registr, 2007), jejichž působení je koordinováno prostřednictvím krajských úřadů a jejich střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb na určité časové období. Povinnost plánovat rozvoj sociálních služeb na svém území je krajům dána přímo ze zákona[9] (Zákon č. 108/2006 Sb.) a doporučuje jim, aby na vytváření koncepcí spolupracovali nejen s MPSV, ale také s obcemi a poskytovateli služeb, kteří problematiku bezdomovectví přímo pomáhají řešit.

Zákon rovněž vymezuje sociální služby, které jsou této skupině osob ohrožených sociálním vyloučením určeny. Jedná se zejména o služby sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení těchto osob, a které jsou primárně určeny osobám bez přístřeší nebo osobám, které ztratily bydlení. Zákon zahrnuje terénní, ambulantní a pobytové formy sociálních služeb: *terénní programy* (§ 69 zákona), *nízkoprahová denní centra* (§ 61 zákona), *noclehárny* (§ 63 zákona), *azylové domy* (§ 57 zákona). Specifickou problematiku bezdomovců propojenou s rizikovým a patologických chováním (dluhy, gamblerství, alkohol, drogy aj.), mohou řešit také sociální poradny v rámci *odborného sociálního poradenství* (§37 zákona), a to buď cíleně pro specifickou skupinu osob díky své odborné specializaci nebo v obecnější rovině podpoří, motivují a asměrují klienta do další odborné péče (Zákon č. 108/2006 Sb.).

[9] § 95 písm. d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

## 1.2 NOCLEHÁRNY V ČR

Noclehárny jsou ambulantní služby sociální prevence a primárně se zaměřují na poskytnutí základní stabilizace osobám bez přístřeší (MPSV, 2015, s. 71 - 72):

- zajištění bezpečného prostředí před nepřízní počasí,
- zajištění hygienického servisu s možností osprchování a využití toalety,
- zajištění přespání
- zajištění oblečení ze šatníku a vyprání osobního prádla aj.[10]

Služby poskytované na noclehárnách jsou určeny osobám, které díky své finanční situaci nemají možnost využívat jiných sociálních služeb a měly by být, stejně jako například nízkoprahová denní centra, snadno dostupné širší skupině osob, tedy služby s nízko nastaveným prahem pro klienta. Jak se na Konsensuální konferenci o bezdomovectví v ČR shodli odborníci, noclehárny jsou velmi často omezeny nedostatečným personálním obsazením vzhledem k počtu obsloužených osob a mimo jiné také noclehárny popisují jako služby, pro které je charakteristická „vysoká efektivita, neboť poskytují základní stabilizaci velkému počtu osob s překonáním minimálního prahu požadavků“ (MPSV, 2015, s. 72).

V České republice bylo k 18. dubnu 2015 platně zaregistrováno u MPSV celkem 70 nocleháren (zdroj: vlastní výzkum), přímo určených osobám bez přístřeší. Noclehárny vyhledávají především bezdomovci zjevní, někdy bez ochoty podřídit se nastaveným pravidlům. Stále častěji mezi nimi ale nacházíme skryté bezdomovce, kteří nenalézají vhodné ubytování a mají za sebou nějaké traumatizující životní zkušenosti (HRADECKÝ et. al., 1996, s. 28 - 31). Primární funkcí nocleháren je zajistit těmto osobám základní, k životu nezbytné potřeby jako je hygienický servis a přespání. Práce zaměstnanců nocleháren se však zdaleka neomezuje jen na pouhé poskytnutí přenocování. Při své činnosti často pracovníci řeší náročné situace, do kterých se při kontaktu s bezdomovci dostávají nebo ke kterým dochází mezi samotnými klienty nocleháren.

### 1.2.1 Z historie českých nocleháren do současnosti

Podrobné zmínky o provizorních prostorách, které svou funkci plnily pro mnoho lidí bez přístřeší v Praze, jsem objevila na internetovém portálu Městské části Praha 9

[10] Pozn.: Poskytnutí oblečení a praní osobního prádla není součástí základních činností, které jsou stanoveny § 63 zákona a § 28 vyhlášky č. 505/2006 k zákonu.

v historickém okénku. Článek, sestavený převážně z výpovědí pamětníků a dochovaných pramenů, popisuje první noclehárny a takzvané ohřívárny, které byly před první světovou válkou a i po válce umístěny do okrajových částí Staré Prahy, tedy v „končinách, kde žije bída a zoufalství“ (MČ Praha 9, n.d.). Ohřívárny, pravděpodobně předchůdci dnešních nízkoprahových denních center[11], sloužily zdarma bezdomovcům jako teplé místo pro přečkání mrazů ve dne. Noclehárny byly otevřeny od šesté hodiny večerní do brzkých ranních hodin a stejně jako dnes byly využívány hlavně pro přespání.

Tehdejší noclehárna, svým způsobem podobně jako dnes, měla nejen jasně danou nabídku činností, ale obsahovala i podmínky, za kterých byla tato služba poskytnuta. Ve srovnání s dnešními noclehárnami bychom, s ohledem na potřeby ochrany lidských práv, s mnohými z těchto pravidel nemohli souhlasit, tehdy však byly jednotlivé procedury příjmu a pobytu na noclehárně běžné. Každý, kdo se do noclehárny dostal, musel po odevzdání osobního průkazu zaplatit tři koruny, musel odevzdat oblečení, jež bylo v případě potřeby odesláno na dezinfekci, vysprchoval se a převlékl do erárního obleku. Dostal teplou polévku s chlebem a v půl deváté musel být na posteli s číslem. Ráno všichni po malé snídani opět ve svém oblečení opouštěli noclehárnu s tím, že odcházejí „znovu do beznaděje a nejistoty, s vírou, že večer budou mít štěstí a budou mezi těmi, kterým bude umožněno prožít zde další noc“ (Městská část Praha 9, n.d.).

Noclehárny měly ale také v naší zemi, a na rozdíl od dnešního pojetí, zcela odlišnou funkci. Byly velmi úzce spojeny s českou turistikou a členy Klubu českých turistů (dále jen KČT), kteří prostřednictvím místních spolků aktivně na konci 19. století zřizovali na mnoha turisticky zajímavých místech naší vlasti tzv. studentské noclehárny. Ty byly nejdříve určeny mladým chudým studentům (BRABEC, 2014), později jejich nabídek k přespání využívali i běžní turisté, kteří tak do pokladen klubů přispívali na další činnost (KČT Semily, n.d.). Obdobnou funkci jako noclehárny KČT plnily také „nocležny“ Českých drah, které ještě na několika místech, jako například v Žamberku, nenáročným cestovatelům po Česku, své služby nabízí (Východní Čechy, 2000).

Při studiu uvedených zdrojů (Městská část Praha 9, n. d.) a (BRABEC, 2014, s. 22) jsem nemohla pominout jistou podobnost mezi historickými noclehárnami a současnými sociálními službami. Zajímavým faktem je, že o noclehárnách byly již před více jak sto lety zveřejňovány poměrně podrobné informace, které dokázaly každou noclehárnu přesně identifikovat a učinily ji tak pro její cílovou skupinu dostupnější.

[11] Nízkoprahová denní centra – ambulantní nebo terénní služba sociální prevence, § 61 z. č. 108/2006 Sb.

Stejně tak jako noclehárny v Praze Vysočanech, tak noclehárny KČT přímo ve sborníku obsahovaly jasné a stručné informace:

- Místo, kde se noclehárna nachází, počet lůžek (dnes adresa zařízení, kapacita)
- Co se na noclehárně nabízí (dnes nabídka činností sociální služby)
- Vybavení noclehárny (dnes materiální zajištění služby)
- Od kdy do kdy je noclehárna otevřená (dnes provozní doba)
- Jaké jsou podmínky a pravidla noclehárny (dnes popis služby, podmínky poskytování služby a standardy kvality)
- Evidence a ohlašovací povinnost, personál (dnes příjem klienta a evidence pracovníkem sociální služby)

Za socialismu, stejně tak, jako vymizel z veřejného prostoru pojem bezdomovec (nikoliv však skutečně osoby, které se ocitaly bez přístřeší), zanikly také služby, které jim byly určeny. Poskytováním služeb bezdomovcům se u nás od začátku devadesátých let začaly zatím bez legislativní opory, čistě ze zájmu pomoci, věnovat především nestátní, zejména charitativní organizace. Ve vlastních či pronajatých objektech zřizovaly například Armáda Spásy ČR, Charita ČR, Naděje nebo Diakonie ČCE, kromě jiného také služby pro osoby, které se nacházely v těžkých životních situacích s absencí přístřeší. Způsob poskytování těchto služeb byl zcela závislý na podmínkách a pravidlech, které si stanovoval samotný provozovatel, případně na podmínkách poskytovatele finanční dotace, tehdy zejména MPSV, zahraničních dárců či u nás postupně vznikajících nadací.

Postupně se tyto formy pomoci lidem v těžkých životních situacích začínají nazývat „sociálními službami pro osoby v nepříznivé sociální situaci“ (MPSV, 2002). Ke sjednocení názvosloví a vymezení konkrétních činnností však dochází až 1. ledna 2007, kdy nabývá účinnosti zákon o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.). Ten rámcově nastavuje pravidla řádného a kvalitního poskytování sociálních služeb, která musí provozovatelé (v terminologii zákona pak poskytovatelé) dodržovat.

### 1.2.2 Legislativní ukotvení nocleháren v ČR a poskytované činnosti

Legislativní oporu získaly noclehárny stejně jako i ostatní sociální služby na začátku roku 2007, kdy nabyl účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon). Noclehárny tak začaly oficiálně plnit svou roli na poli sociální práce s osobami, které se ocitly na okraji společnosti a jsou ohroženy sociálním vyloučením.

V konceptu zákona řadíme noclehárny mezi takzvané *Služby sociální prevence* (§ 53 zákona): „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.“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Podle formy (způsobu) poskytování jsou noclehárny zařazeny mezi ambulantní služby (§ 33, odst. 3 zákona): „Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.“ (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Každý poskytovatel sociální služby noclehárny ji může provozovat pouze na základě vydaného oprávnění, tedy po vydání rozhodnutí o registraci místně příslušným krajským úřadem. Noclehárně je přiděleno specifické registrační číslo (identifikátor) a služba může začít být realizována za předpokladu, že jsou splněny všechny zákonné podmínky. Mezi ně patří zajištění dostatečné kapacity personálu, materiálně-technického zázemí a finančních prostředků a také musí být služba poskytována v požadované kvalitě.

Základní činnosti nocleháren vymezuje § 63 zákona (Zákon č. 108/2006 Sb.):

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

1. Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:
    a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
    b) poskytnutí přenocování.

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v noclehárnách se zajišťují v rozsahu těchto úkonů podle § 28 vyhlášky k zákonu (Vyhláška č. 505/2006 Sb.):

a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
    1. zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny,
    2. zajištění podmínek pro celkovou hygienu těla,
b) poskytnutí přenocování:
    1. přenocování
    2. úklid, výměna ložního prádla.

### 1.2.3 Zajištění kvality sociální služby

Poskytovatel sociální služby má povinnost poskytovat sociální službu v souladu se základními zásadami zákona o sociálních službách v náležité kvalitě.[12] Představy o kvalitní službě se však mohou různit nejen mezi jednotlivými poskytovateli, ale také mezi poskytovateli a registrujícími či kontrolními orgány. Proto bylo nezbytné stanovit obsahový rámec posuzování kvality služby a v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu (Vyhláška č. 505/2006 Sb.) byly ukotveny „Standardy kvality sociálních služeb" (dále jen standardy). Ty v jednotlivých kritériích rozpracovávají základní předpoklady kvalitně poskytované sociální služby. Dodržovat standardy kvality ukládá poskytovateli zákon,[13] který rovněž stanoví, jak se bude na jejich naplňování dohlížet. Standardy kvality lze podle jejich obsahového zaměření dělit na: Procedurální standardy (standard 1 – 8), Personální standardy (standard 9 – 10), Provozní standardy (standard 11 – 15) (VŠERS, n.d.).

Obsah standardů kvality dle vyhlášky:

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

Standardy kvality musí každý poskytovatel sociální služby uchopit vlastními silami ve svém specifickém pracovním prostředí. Ani v jedné druhově totožné sociální službě nenalezneme příklad naplňování standardů kvality úplně stejným způsobem. Poskytovatel

[12] Základní zásady §2 odst. 1 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
[13] § 88 písm. h) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

služby se také může mylně domnívat, že jeho způsob poskytování služby naplňuje všechna kritéria, která budou ze strany kontrolního orgánu posouzena jako vyhovující.

Aby se nekritickému hodnocení vlastní služby dalo předejít, standardy doporučují poskytovateli (standard č. 15, kritérium c) zapojit do hodnocení také další osoby. Tento „pohled zvenčí“ může do služby vnášet cenné informace a může upozornit všechny, kteří v ní pracují, jaké například opakují chybné postupy. Rozkrýt příčinu kumulujících se obtíží a ještě lépe jim předcházet pak může pomoci pracovníkům sociální služby právě supervize, která v souvislosti s profesním rozvojem zaměstnanců je chápána jako „podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka“ (standardu č. 10, kritérium e) v sociální službě.

Způsoby vedoucí ke kvalitnímu poskytování sociální služby lze tedy v každém zařízení sociální služby alespoň částečně popsat konkrétními postupy. Jak mohu ze své praxe potvrdit, stanovit jasná a pro všechny srozumitelná pravidla kvalitního poskytování sociální služby, provádět jejich průběžné úpravy a změny a v neposlední řadě pravidelně kontrolovat jejich dodržování, je velmi náročný a nikdy nekončící proces.

Proces nastavení, udržení a zvyšování kvality sociální služby musí probíhat kontinuálně s jejím poskytováním a jejími proměnami. Je proto podle mne nezbytné, aby se do něj zapojovali všichni, kteří mohou kvalitu poskytované sociální služby přímo i nepřímo ovlivnit. U všech pracovníků odborných profesí je předpokladem nastavení a udržení a rozvoje systému kvality v sociální službě jejich kompetentnost a ochota se na systému podílet. Do procesu se v různé míře a v ideálním případě zapojují:

- Vedení, zřizovatel (tvorba sytému kvality, podpora a kontrola zaměstnanců)
- Všichni zaměstnanci (zdroj podnětů, připomínek, reflexe vedení)
- Klienti (zdroj podnětů a připomínek, reflexe zaměstnanců)
- Nezávislý kvalifikovaný odborník (supervizor – podpora zaměstnanců, vedení, reflexe poskytování služby, garant dodržování lidských práv)
- Místní správa (komunitní plánování, podpora nebo nepodpora služby)
- Ostatní poskytovatelé služeb (spolupráce, také ale zdravá konkurence)
- Kontrolní orgán (inspekce kvality jako nástroj kontroly i podpory)
- Legislativní orgány (srozumitelné, odborné a stabilní zákony)

### 1.2.4 Popis sociální služby noclehárny

V návaznosti na předchozí kapitoly lze informace o každé sociální službě, tedy i o noclehárnách, strukturovat podle povinností, které poskytovatelům stanovuje zákon

(§ 88 zákona). Struktura povinností se také opírá o jednotlivé standardy kvality, které je poskytovatel povinen ve své noclehárně naplňovat. Noclehárnám se jako sociální službě v celém jejím rozsahu příliš mnoho autorů nevěnuje. V dostupné literatuře se sice můžeme dočíst o existenci nocleháren (VÁGNEROVÁ et. al., 2013, s. 89 - 90) a jejím využití mladými bezdomovci, informace jsou však zaměřeny na výpovědi klientů, kteří noclehárny popisují s jistou dávkou osobního zaujetí. Na druhou stranu, autenticita pohledu klienta může být pro pracovníky nocleháren významným zdrojem informací o jimi poskytované sociální službě.

a) Povinnosti poskytovatele služby

Poskytovatelé služby noclehárny musí kromě zajištění plynulého provozu (získání odpovídajícího množství finančních prostředků na odborný kvalifikovaný personál, materiálně – technické zázemí a další provozní náklady služby), také zveřejňovat informace o službě, kterou poskytuje klientům tak, aby formě sdělení všichni rozuměli. Bezdomovci, kteří služeb noclehárny využívají a jejichž profil není možné jednoznačně vykreslit, se v chápání sdělení díky tomu značně liší. Pochopit podmínky využití sociální služby se všemi pravidly může být pro některé bezdomovce komplikované, zvláště pokud je budou hledat ve veřejně dostupných zdrojích. Noclehárny jsou vnímány také jako služby s nízkým prahem, což může znamenat, že podmínek pro poskytnutí služby klientovi by mělo být co nejméně aby i hůře přizpůsobivým osobám mohly být základní potřeby zajištěny.

b) Cílová skupina

Cílovou skupinou, na úrovni definice sociálních služeb sociální prevence, jsou „osoby, kterým hrozí sociální vyloučení pro jejich krizovou sociální situaci, životní návyky, způsob života vedoucí ke konfliktu se společností a pro jejich sociálně znevýhodňující prostředí“ (§ 53 zákona). Do skupiny dále patří osoby, u kterých jsou ohrožena práva a oprávněné zájmy páchaním trestné činnosti jiných osob.

Noclehárny (§ 63 zákona) mají vymezenu cílovou skupinu: „osoby bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování“. Toto úzké vymezení budí na první pohled dojem, že nebude složité rozpoznat, kdo splňuje předpoklady této skupiny a s kým bude sjednána smlouva o poskytnutí sociální služby. Žadatele o službu vymezuje pouze skutečnost, že je akutně bez přístřeší, potřebuje a chce přespat a vykonat potřebné úkony osobní hygieny. Opak je však pravdou. Díky rozmanitosti prostředí, ze kterého osoby bez přístřeší na noclehárnu přichází, jejich osobitým životním zážitkům a zdravotním omezením se může stát, že bezdomovec, který o službu žádá, patří do zcela jiného zařízení (např. psychiatrická léčebna).

c) Cíle noclehárен

Obecným cílem služeb sociální prevence a také služeb poskytovaných na noclehárnách, je podle § 53 zákona „napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů“. Otázkou stále zůstává, zda je možné s ohledem na cílovou skupinu noclehárен a její potřeby obojího dosáhnout. I přes veškeré snahy personálu se mohou její uživatelé vzájemně negativně ovlivňovat, a k šíření společensky negativních jevů tak může noclehárna také nepřímo přispívat. (VÁGNEROVÁ et. al., 2013, s. 91)

Nastavení konkrétních cílů noclehárny úzce souvisí s cílovou skupinou, jejíž rozmanití zástupci přicházejí nejen z ulice, ale také z míst, ve kterých se ještě do nedávna mohli cítit relativně bezpečně (nápravná zařízení, ústavy aj.). V noclehárnách končí klienti z azylových domů, ubytoven a jiných forem nájemního bydlení nejčastěji pro neplacení nájemného a služeb. Důvody přechodu mezi zařízeními jsou problémy s dodržováním pravidel v zařízeních nebo agresivní chování. (MPSV, 2015, s. 71 - 73) Významnou a stále rostoucí skupinou bezdomovců jsou mladí lidé, kteří odchází z nevyhovujících podmínek vlastního domova nebo nápravných zařízení.

Noclehárny, díky své nízkoprahovosti a nabídce mnohdy jednorázových služeb, by si na rozdíl od služeb se systematickou podporou sociálních pracovníků neměly klást příliš vysoké cíle. Nemusely by jich pak dosáhnout. Především by je neměly zaměňovat s veřejnými cíli, které si stanovuje například společnost v souvislosti s komplexním řešením bezdomovectví. Příklady takových nereálných cílů, které nelze u noclehárny použít, jsou například „snižovat počet osob bez přístřeší v regionu“ nebo „zapojit osoby přístřeší do běžné společnosti“ či „zmírnit rizika společensky nežádoucích jevů.“

Tuto skutečnost si je třeba připomínat i mezi zaměstnanci, kteří na noclehárně pracují. Dobře nastavený cíl služby může nejen klientům snížit práh služby, čímž se pro ně stává dostupnější, ale pomůže také jejím pracovníkům lépe pochopit, co svým klientům nabídnout a jaká mít očekávání. Předpokladem však je, že profesionální pracovník bude dlouhodobě pracovat na tom, aby jeho vnímání potřeb klientů bylo pružné, a aby každého klienta při setkání vnímal jako individuální lidskou bytost, která má své specifické projevy chování, potřeby a přání, a také si ve svém životě nosí specifická zatížení.

### 1.2.5 Specifika nocleháren a rizika služby

Za jedno ze specifik noclehárny považuji samotnou formu jejího poskytování, tedy to, že se jedná o službu ambulantní, do které klient, stejně jako například do centra denních služeb nebo do poradny, dochází. Současně má tato služba v sobě částečně prvky ubytovacího zařízení, i když s časovým omezením určeným k přespání.

Nízký práh služby, tedy její přístupnost širší skupině osob, které se ocitají nebo jsou již dlouho na okraji společnosti, umožňuje na jednu stranu těmto osobám nastartovat proces změny, na druhou stranu, díky vyšší kumulaci osob se zřetelnými projevy sociálně patologického chování, může být proces zcela znemožněn. Pracovník, který na noclehárně pracuje s klienty, tak musí rozpoznat, kdy takové riziko hrozí a musí být připraven zasáhnout, aby se klient nezačal propadat skrze záchrannou sociální síť.

Různorodá cílová skupina nocleháren, lidé zasažení více traumatizujícími životními událostmi nebo s projevy rizikového chování, klade na pracovníky nocleháren vyšší nároky v oblasti porozumění reálným potřebám a poskytnutí účinné podpory. Myslet si, že všichni bezdomovci chodí na noclehárnu jen kvůli polévce a čisté posteli, by bylo krátkozraké. Jako vysoce riziková se jeví situace, kdy pracovník nerozpozná skutečné potřeby klienta anebo není schopen klientovi vysvětlit možnosti podpory sociálního systému. To může mít významný vliv nejen na další klientovo chování (může být agresivní, noclehárnu zklamaně opustí, neboť díky nepochopení nenalezl požadované podpůrné prostředky pro zahájení procesu změny), ale tato situace se ve svém důsledku dotkne i pracovníka, který bude neuspokojený ze svého profesního výkonu.

Přísloví praví: „Zoufalí lidé dělají zoufalé činy“ a mnoho klientů nocleháren se v neutěšené, a mnohdy na první i druhý pohled bezvýchodné situaci nachází. Jejich nepřiměřené projevy chování, alkoholismus a jiné závislosti, neochota a neschopnost přizpůsobit se pravidlům, trestná činnost nebo „jen“ apatie zdaleka nemusí znamenat, jak ze společnosti zaznívá, že „jsou prostě takoví a sami si takový život vybrali“.

Práce s klienty nocleháren je náročná, může dojít k situacím, kdy pracovník nebo ostatní klienti mohou být ohroženi na zdraví, psychice nebo svých právech. I přes tato rizika by pracovník, který na noclehárně pracuje, měl být zbaven předsudků a negativního vnímání skupiny, které se věnuje. Pokud pracovníci, kteří na noclehárně pracují, pravidelně a efektivně reflektují svou práci, a na náročné situace a vlastní pocity, které při práci zažívají, nejsou sami, mohou mít svou práci, i přes její nízký společenský kredit, rádi.

### 1.2.6 Personální zajištění nocleháren

Jak jsem již zmiňovala v úvodní kapitole (viz kapitola 1.2), noclehárny, jako zařízení s nízkým prahem, jsou často také charakteristické malým počtem personálu vůči počtu obsloužených osob. (MPSV, 2015, s. 72) Výkonem činnosti v sociálních službách a tedy i na noclehárnách, jsou pověřeni sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Přímé práci s klienty nocleháren se tedy mohou věnovat obě zmiňované skupiny, pokud splňují minimální zákonné požadavky na své vzdělání.

Zákon o sociálních službách vymezuje pracovníkům, kteří vykonávají odbornou činnost v sociálních službách (dále jen „pracovníci přímé péče“), jejich profesní roli, definuje úkoly a odpovědnosti, a určuje minimální vzdělání v sociální oblasti, které musí v každé profesi zaměstnanci splňovat:

Sociální pracovník (§ 109 – 110 zákona): „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“* Minimální požadované vzdělání: vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální pedagogiku, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost (DiS.)

Pracovník v sociálních službách (§ 116, odst. 1, písm. a, b, d zákona) vykonává:[14]

a) „*přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb.“* Minimální požadované vzdělání: základní vzdělání a kvalifikační kurz pracovník v sociálních službách.“

b) *„základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých*

[14] K zařazení pracovníků v sociálních službách do pracovních pozic podle zákona, přistupují poskytovatelé nocleháren (ambulantní služba sociální prevence) nejednotným způsobem. Z toho důvodu zde vyjmenovávám všechny možnosti profesního zařazení pracovníka v sociálních službách na noclehárně.

*schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti.“* Minimální požadované vzdělání: střední odborné s výučním listem a kvalifikační kurz pracovník v sociálních službách.

d) „*pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“*. Minimální požadované vzdělání: základní vzdělání a kvalifikační kurz pracovník v sociálních službách. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Zákon dále sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách ukládá povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za rok, které ale v tomto minimálním rozsahu nemůže dostačovat pro zajištění kvalitního profesního rozvoje.

Zajištěním provozu nocleháren jsou pověřeni pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci a ostatní personál (ředitel, ekonom, účetní, administrativní personál, údržbář, uklízečka, pracovník prádelny aj.). Většinou se organizační struktura noclehárny odvíjí od dalších aktivit poskytovatele, což může znamenat, že provozuje – li organizace i jiné sociální služby, pracovní úvazky jednotlivých pozic, se mezi tyto služby rozdělují.

Přímým poskytováním sociální služby klientům se na noclehárnách v provozní době věnují především pracovníci v sociálních službách,[15] kteří nesou často většinu odpovědnosti za řádný průběh poskytování služby, včetně například sjednávání smluv s klienty a řešení krizových situací. Mají nižší kvalifikaci než sociální pracovníci, kteří na noclehárně často vůbec v provozní době nepracují i když jsou vybaveni kompetencemi k poskytování odborné pomoci klientům ocitajícím se například v krizové situaci.

#### 1.2.6.1 Náplň práce versus profesní role

Na noclehárně přímou péči, tedy základní činnosti, zajišťují podle zákona pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci (viz kapitola 1.2.6). Jejich konkrétní náplň práce pro poskytování služby není nijak nikde blíže určena. Vychází se z předpokladu, že pracovník bude při své práci poskytovat základní činnosti stanovené zákonem v rozsahu úkonů: zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny, zajištění přenocování, úklidu a výměna ložního prádla. To ovšem zdaleka není vše, co musí

[15] Zdroj: vlastní výzkum – analýza dokumentů z registru a dotazníkového šetření.

pracovník na noclehárně zvládnout. Je obvyklou praxí, zejména u nocleháren s kapacitou do 10 – 20 lůžek, že na noclehárně v nočních hodinách pracuje jeden pracovník v sociálních službách, který zajišťuje provoz a poskytuje službu všem klientům zároveň.

Pro zajištění řádného provozu sociální služby a poskytování základních činností (viz Kapitola 1.2.2) pracovník noclehárny vykonává celou řadu rozmanitých činností, kterými se podrobně zabývám ve výzkumné části práce. (viz Kapitola 2.2.3.3). Ze zjištěného obsahu činností vybírám: pracovník noclehárny materiálně a technicky zabezpečuje provoz noclehárny, komunikuje se žadateli o službu a uzavírá s nimi smlouvu, dohlíží a kontroluje dodržování stanovených pravidel, řeší krizové situace, vypovídá smlouvu klientům, poskytuje podporu klientům, uklízí nebo pere prádlo aj.).

Tento obsáhlý soubor činností na noclehárnách vykonává během provozní doby, tedy i v nočních hodinách, jeden nebo více pracovníků v sociálních službách, v některých případech je alespoň na část směny přítomen i sociální pracovník či vedoucí. Vzniká tedy otázka, jaká je vlastně profesní role pracovníků, kteří klientům přímo na noclehárně službu nejčastěji poskytují, jaké jsou jejich kompetence a rizika práce, a zda jsou tito pracovníci na svou roli dostatečně a kvalitně vybaveni.

#### 1.2.6.2 Kompetence

Kdykoliv s kolegy hovořím o kompetencích, setkávám se s různým pochopením významu tohoto pojmu. Blíže jej pak objasňuje jeho negativní vymezení ve smyslu nekompetentnosti nějaké osoby, z čehož pak lze vytušit, že ona osoba svou roli nezvládá.

Ke kompetencím se staví i sami odborníci různými způsoby, a proto jsem si pro svou vlastní orientaci v problematice zjednodušeně významově rozdělila kompetence podle toho, jak je kdo popisuje: kompetence = role (povinnost) x kompetence = schopnost zvládnout roli (profesionalita, dovednost).

a) Kompetence = role (povinnost, odpovědnost, náplň práce): „Kompetence označují rozsah působnosti, souhrn oprávnění a povinností, které jsou terénnímu sociálnímu pracovníkovi a terénnímu pracovníkovi svěřeny k výkonu jejich povolání. Tyto kompetence se odrážejí v náplni práce.“ (NEDĚLNÍKOVÁ et. al., n.d. s. 15)

b) Kompetence = schopnost zvládnout roli (profesionalita, profesní zralost, osobnostní zralost): „Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládnuté a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.“

(HAVRDOVÁ, 1999, s. 42) Havrdová dále kompetence shrnuje do soustavy, která obsahuje šest základních oblastí jejích projevů: (1) Schopnost rozvíjet účinnou komunikaci, (2) orientovat se a plánovat postup, (3) podporovat a pomáhat soběstačností, (4) zasahovat a poskytovat služby, (5) přispívat k práci organizace a (6) odborně růst (HAVRDOVÁ, 1999, s. 45 - 46).

Národní soustava povolání (dále jen NSP) pak popisuje kompetence jako „souhrn vědomostí, dovedností, schopností a postojů umožňující pracovní uplatnění a osobní rozvoj jednotlivce“ a dále uvádí, že kompetence „vyjadřují předpoklady k výkonu určitého souboru činností“ (Národní soustava povolání, n.d.). V rámci vytvořené *struktury kompetenčního modelu* je NSP dělí na:

a) *Měkké kompetence* (soft skills) jsou přenositelné a uplatnitelné napříč obory a mají vliv na kvalitní výkon práce (efektivní komunikace, spolupráce, kreativita, flexibilita, uspokojování zákaznických potřeb, výkonnost, samostatnost, řešení problémů, plánování a organizování práce, celoživotní učení, aktivní přístup, zvládání zátěže, objevování a orientace v informacích, vedení lidí, ovlivňování ostatních).

b) *Obecné dovednosti* (generic hard skills) jsou přenositelné a uplatnitelné napříč obory a jsou potřebné pro výkon práce, i když s ní nemusí přímo souviset (počítačová způsobilost, způsobilost k řízení automobilu, numerická způsobilost, ekonomické povědomí, právní povědomí, jazyková způsobilost v češtině, angličtině aj.).

b) *Odborné znalosti a dovednosti* (specific hard skills, technical hard skills and knowledge) jsou měřitelné a ověřitelné a označují teoretické vědomosti (znalosti oboru, ve kterém pracovník pracuje) a praktické dovednosti (odborné dovednosti získané učením a praxí) pro výkon určité pracovní činnosti.

Kompetence pracovníka vnímám tedy jako celostní vybavenost pracovníka měkkými dovednostmi a odbornými znalostmi k podání profesionálnímu výkonu práce a k vyrovnání se s množstvím pracovních zátěží. Správné určení profesní role pracovníka (vymezení pracovní pozice s konkrétní náplní práce a pravomocemi) je nezbytná podmínka podání jeho kvalitního výkonu a jeho osobní ochrany.

Na noclehárnách pracují přímo s klientem nejčastěji pracovníci v sociálních službách a výjimečně také sociální pracovníci. Specifikem práce na noclehárně je, že pracovníci pracují v noci, a jak říká Nešpor „nespat je nejlevnější cesta k tomu, jak se zbláznit.“ (NEŠPOR, 2015, s. 39) Dávám tuto větu do kontextu s psychickou odolností, zvládáním zátěže či sebeovládáním, které, jako další měkké kompetence, musí pracovník noclehárny mít.

Pracovníci jsou při práci na noclehárně v nepřetržitém kontaktu s bezdomovci, tedy skupinou osob zatíženou více životními traumaty nebo s projevy rizikového chování. Proto by měli umět s těmito osobami cíleně a efektivně jednat a zvládat situace, ke kterým na noclehárně dochází. Ve své praxi by jistě uplatnili alespoň základní znalosti z oblasti poskytování psychosociální pomoci nebo krizové intervence. Pracovníci by měli být také vybaveni dovednostmi účelné komunikace s různorodými skupinami ze společnosti vyloučených osob a měli by umět porozumět jejich potřebám. Měli by se umět zorientovat v rozsáhlé problematice sociálně patologických jevů, jakými jsou závislost na alkoholu nebo drogách, gambling, násilí, kriminalita, bezdomovství, sebevražednost aj. (SEKOT, 2010) a měli by umět v chování klientů tyto jevy rozpoznat. Za základní kompetence pracovníků nocleháren pak považuji jejich vybavenost schopností rychlého rozhodování, odpovědnost, schopnost zvládat stres či řešit krizové situace a schopnost empatie.

V neposlední řadě by si měl pracovník „umět poradit“, a to nejen v přeneseném smyslu slova, kdy musí operativně řešit úplně novou situaci, ale měl by si umět poradit také se sebou a se svými problémy a jejich řešení s účinnou formy podpory by rozhodně neměl odkládat. Pro úspěšné zvládnutí své role totiž pracovník nejen potřebuje například mít dobře nastavená pravidla, být ohodnocen za svou práci a mít nad sebou profesionální vedení, ale měl by také systematicky pracovat na svém profesním i osobnostním rozvoji a měl by k tomu využívat snadno dostupné a účinné prostředky podpory.

#### 1.2.6.3 Profesní rozvoj

Cíleně zvyšovat profesionalitu svých zaměstnanců by mělo být zájmem každého zaměstnavatele a u veřejných služeb, zvláště pak u pomáhajících profesí, by měl být systémový rozvoj lidských zdrojů na všech úrovních chtěnou a zároveň povinnou součástí firemní kultury. Pracovníci, kteří vykonávají odbornou činnost (sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách), mají ze zákona povinnost prohlubovat svou kvalifikaci a dále se vzdělávat na vysokých školách, akreditovaných kurzech, odborných stážích nebo se mohou účastnit konferencí. Do oblasti profesního rozvoje zaměstnanců ale neřadíme pouze vzdělávání, ale také efektivní výměnu informací mezi pracovníky dané profese, kvalitně vedené porady, individuální posilování měkkých kompetencí, supervizi aj. Součástí celého procesu a motivačních složkou je dobře nastavený systém hodnocení.

Standardy kvality (Vyhláška č. 505/2006 Sb.) konkretizují, jak má kvalitní profesní rozvoj zaměstnanců být strukturován v kritériích standardu č. 10.:

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

10 b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje,

10 c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje,

10 d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje,

10 e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (například supervize, metodická podpora aj.).

Zajištění kvalitní podpory pro pracovníky je úzce spojeno s finančními možnostmi organizace a v sociálních službách, zejména pak ve službách sociální prevence, to platí více než dvojnásob. Nedostatečné financování právě nocleháren, které poskytují zejména nestátní neziskové organizace, často nedostačuje ani na pokrytí provozních nákladů služby. I přes to, že pracovníci nocleháren denně pracují s výrazně rizikovými skupinami osob, nejsou často za svou náročnou práci dostatečně oceňováni. Je proto pozoruhodné, že mnoho pracovníků na svých pracovních pozicích zůstává déle jak 10 let. (Tabulka 16)

### 1.2.7 Dilemata pracovníků nocleháren

Výkon profese pracovníků na noclehárnách vyžaduje mimo jiné také schopnost rychlého rozhodování v mimořádných situacích. Pracovník se musí umět rozhodnout, jaké zvolí řešení, a pokládá si dilematorní otázky, na které někdy stěží nalézá odpovědi.

„Dilema představuje nutnou a velmi obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi rozhodnutí, která se týkají situace či postupu pracovníka. Typickým rysem dilemat je nepříjemné či náročné rozhodování v určitých více či méně sporných situacích.“ (NEDĚLNÍKOVÁ et. al., n.d. s. 40)

Dilemata u pracovníků pomáhajících profesí můžeme například nalézt v situacích, kdy pracovník řeší otázku hranic mezi sebou a klientem, nebo když se jeho vlastní životní filozofie neslučuje s pravidly, která jsou jasně ve službě k takovým situacím nastavena. Ocitá se pak sám mezi protichůdnými řešeními a složitě hledá odpovědi na své otázky. Na noclehárnách lze najít mnoho příkladů, kdy se pracovník dostává do složitých situací.

Ke každému klientovi musí přistupovat individuálně s ohledem na jeho potřeby, ale úzké vymezení služby mu příliš prostoru nedává. Klientům nelze s ohledem na jejich počet ani dostatečně zajistit právo na soukromí. Pracovníci také řeší otázku své role a rozpor mezi podporou a kontrolou. Na jednu stranu mají dohlížet nad dodržováním vnitřních pravidel noclehárny a na druhou stranu by měli budovat s klientem vztah důvěry a motivovat ho k řešení složité situace. Na tyto nelehké otázky by si neměl pracovník odpovídat sám. Měl je minimálně sdílet s pracovním týmem, ale mnohem účinnější se v těchto případech jeví podpora nezávislého odborníka, kterým často bývá právě supervizor.

V metodické příručce pro terénní pracovníky byly shrnuty základní typy dilemat: (NEDĚLNÍKOVÁ et. al., n.d. s. 40 - 45)

1. Rozhodování mezi protichůdnými zadáními: a) zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce, b) zájem uživatele versus veřejný zájem, c) členové téže rodiny mají protichůdné zájmy, d) pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě,

2. Dilemata pomáhajícího vztahu: a) otázka hranic vztahu ke klientům, b) dilema pomoci a kontroly,

3. Dilemata volby způsobu řešení: a) tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nedostačuje, b) volba takových strategií, které mohou pro klienta nebo případně pro organizaci představovat riziko,

4. Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit: a) dilema nároků profese a vlastního bezpečí, b) dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobního nastavení,

5. Dilema přijmout pracovní pozici v lokalitě, ve které žije.

Prvním krokem k pochopení těchto situací je pojmenování dilemat a uvedení je do souvislosti s hodnotami, cíli a povinnostmi pracovníka. Základem je sebereflexe a dalším krokem otevření problému pod dohledem odborníka – supervizora, který je schopen zajistit bezpečný prostor pro sdílení takto niterných zážitků. Pracovník tak může zjistit, že podobnými otázkami se zabývají i jeho kolegové. Nalézt společná východiska bývá pak mnohem snazší. (NEDĚLNÍKOVÁ et. al., n.d.)

### 1.2.8 Syndrom vyhoření

Dlouhodobá pracovní zátěž a neřešené pracovní problémy mohou vést pracovníka k vyčerpání, zdravotním potížím, neochotě být v kontaktu s klienty a kolegy, psychickým potížím nebo ke ztrátě zájmu o vykonávanou profesi. Všechny tyto a mnohé další příznaky

jsou projevem syndromu vyhoření. Vyhoření popisuje Hawkins jako „výsledek neustálého nebo opakovaného emočního tlaku spojeného s intenzivní účastí s lidmi po dlouhá období.“ (HAWKINS et. al., 2004, s. 33) Mimo jiné také zdůrazňuje vyhoření v kontextu poskytování sociálních služeb, kde se pracovníci zabývají problémy druhých lidí (sociálními, tělesnými a psychickými), a o nich také dále říká: „Vyhoření je bolestné zjištění, že již nedokážou pomáhat lidem v nouzi, že již v sobě nemají nic, z čeho by mohli rozdávat.“ (HAWKINS et. al., 2004, s. 33) Když už tato extrémní situace nastane, je často pozdě na preventivní opatření, v tu chvíli se člověk ocitá v krizi, která je za hranicí duševního i tělesného zdraví. Pak už je nezbytné ji řešit s pomocí odborníka.

Fáze vývoje syndromu vyhoření: (Klíč, 2015)

- *Nadšení* (vysoká angažovanost a ideály)
- *Stagnace* (ideály se nedaří realizovat, požadavky klienta začínají obtěžovat)
- *Frustrace* (negativní vnímání klienta, zklamání z pracoviště)
- *Apatie* (nepřátelství vůči klientovi, vyhýbání se odborným diskusím)
- *Syndrom vyhoření* (úplné vyčerpání, odosobnění, ztráta smyslu práce)

Prací zaujatí a vytížení pracovníci si mnohdy ani neuvědomují, že by se jich při jejich nadšení pro práci mohl také syndrom vyhoření týkat, ale jak zmiňuje Vodáčková (2012), také přemíra úkolů nebo absence ocenění může plíživým způsobem nastartovat proces, který končí vyhořením. Současně jako faktory, které mohou vést ve ztrátu vlastních schopností a končit vyhořením, uvádí například nadměrné úkoly, které kvalifikačně pracovníka přesahují, nejasné vymezení kompetencí a profesní role, nízké nebo žádné ohodnocení aj. Autorka považuje za důležité, naučit se především rozpoznat hranice profesního a osobního života a ty pak dále respektovat, nezanedbávat ale naopak uspokojovat své potřeby a také se naučit včas si požádat o kvalifikovanou podporu. (VODÁČKOVÁ, 2012, s. 174 - 179)

Právě preventivní formou podpory před vyhořením může být pracovníkům na pracovišti supervize, která, je – li poskytována kvalitně, v bezpečném prostředí a se všemi etickými i odbornými zásadami, pomáhá pracovníkovi účinně reflektovat jeho působení v práci, chrání ho a může ho i motivovat. Pracovník může být pak schopen lépe porozumět nejen všem aspektům své profese, ale i sobě a tomu co ve službě dělá.

### 1.2.9 Shrnutí problematiky nocleháren

„Identita sociální práce je značně ovlivněna tím, co sociální pracovník dělá, jak s klientem zachází, jak řeší neobvyklé situace nebo situace eticky sporné.“ (HAVRDOVÁ, 1999, s. 17)

Pro kvalitní poskytování služby bezdomovcům, kteří nemají zajištěny základní životní potřeby a jsou zatíženi mnoha sociálními událostmi, vnímám jako nezbytné, aby byli pracovníci nocleháren dostatečně odolní proti zátěžím a aby byli dostatečně vybaveni potřebnými kompetencemi. Důležitou roli pro zajištění kvality služby spatřuji v systematickém vzdělávání pracovníků a ve fungujícím systému vnitřní i vnější odborné podpory, který pomáhá pracovníkům službu poskytovat kvalitně a bez rizik z nadměrných zátěží. Ta, pokud nejsou rozpoznána a včas řešena, mohou vést k opakování chybných pracovních postupů, ztrátě zájmu o službu, zdravotním problémům a směřují k vyhoření.

Z mnoha možných příčin, které působí na pracovníka a mohou ovlivnit kvalitu poskytování sociální služby, vybírám ty, které osobně považuji u nocleháren za zásadní:

Zvýšené zátěže (vyšší počet klientů, opakované problémového chování klientů, noční a dvanácti hodinové směny, vysoká míra odpovědnosti za uzavření nebo ukončení smlouvy s klientem aj.)

Rozpor mezi profesní rolí a kompetencemi (kvalifikace a zaměření profese)

Stagnace vývoje sociální situace klientů

Chybné nastavení cílů a prahu sociální služby

Rozpor mezi posláním sociální služby a životní filozofií pracovníka

Nedostatek finančních prostředků na dostatečné personální zajištění provozu služby, zejména pak na podporu profesního růstu nebo rozvoj kompetencí

- Neexistence odborného dohledu nad vykonávanou službou nebo podpory.

Klíčem k tomu jak určit, který nástroj odborné podpory může pracovníkům a celé sociální službě pomoci, je pochopení pracovního prostředí. Je třeba detailně znát cíle sociální služby, její zásady a pravidla a stejně tak je nutné znát charakteristické znaky a projevy cílové skupiny a s ní spojené metody specifické sociální práce a mít jasně vymezené profesní role a kompetence. Ve výzkumné části se proto obracím přímo na pracovníky, kteří poskytují službu klientům ve svých noclehárnách, a zajímá mne, jaké jsou jejich profesní role a kompetence, s jakými obtížnými situacemi se na svých pracovištích reálně potýkají, a zda využívají nějakou formu podpory, která jim pomáhá nést zátěže a poskytovat sociální službu kvalitně.

## 1.3 SUPERVIZE

„Supervize může přinášet kvalifikovanější a radostnější práci těm, kteří se rozhodli pomáhat druhým. Její užitek pak mohou ocenit i ti, k nimž také zprostředkovaně její cíle směřují – klienti a pacienti“ (JEKLOVÁ et. al., 2007, s. 7)

Supervize je v českém prostředí poměrně mladou disciplínou a je využívána jako jedna z forem podpory pracovníků v pomáhajících profesích. Před rokem 2007, tedy v době příprav zákona o sociálních sužbách, se hovořilo o její potřebě ukotvit ji v této legislativní normě, k tomu však nakonec, na rozdíl např. od Slovenska, u nás nedošlo.

Osobně mám se supervizí dlouholeté zkušenosti jak z pohledu zadavatele, tak i jako supervidovaná osoba. Poznala jsem skutečné odborníky, kteří mi dokázali pootevřít pohled do míst, kam jsem do té doby nepronikla, na druhou stranu jsem, při své první zkušenosti se supervizí v jiné organizaci, zažila otřes z nechráněného prostoru, ve kterém supervizor nedokázal ohlídat diskusní hranici.

V naší organizaci využíváme supervizi nejen jako prevenci proti vyhoření, ale také pro podporu týmové práce a reflexe pracovních činností. V některých službách, jako jsou právě noclehárny, je supervize zaměřena zejména na řešení problémových situací s klienty. Slouží také jako efektivní nástroj výměny zkušeností a sjednocení postupů a metod práce mezi pracovníky. Supervize se v jednotlivých službách, které poskytujeme, mírně liší, zejména díky odlišné skladbě a velikosti supervidovaných pracovních týmů, které působí v rozdílných sociálních službách, a díky profesím, které pracovníci vykonávají. Hlavní rozdíl ale spatřuji v samotných supervizorech, v jejich osobitém projevu a přístupu k supervizi, který podle mne nejen úzce souvisí se specifickým vzděláním supervizora, ale především s jeho osobností.

Supervize může podpořit lidský potenciál minimálně ve čtyřech rovinách: působí přímo na rozvoj kompetencí a osobnosti supervidované osoby, pomáhá zkvalitnit službu a rozvíjet kulturu organizace a její vliv dosahuje ke klientovi služby a jeho sociální situaci. Nakonec může obohatit samotného supervizora v jeho procesu učení.

V následujících kapitolách rozebírám supervizi v její teoretické rovině a v konkrétních podmínkách jejího působení v sociálních službách.

### 1.3.1 Slovníček supervizních pojmů

V souvislosti s následujícím textem uvádím výčet základních pojmů:

*Supervize* – nástroj celoživotního učení pracovníků pomáhajících profesí,[16] proces odborného působení supervizora s jasně vymezenými pravidly a podmínkami

*Supervizor* – osoba, která je kvalifikovaným odborníkem na supervizi, řídí celý supervizní proces a zodpovídá zadavateli za provedení supervize v požadované kvalitě.

*Supervidovat* – poskytovat supervizi supervidovanému

*Supervidovaný* nebo *Supervizant* (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 65) – příjemce supervize (osoba – zaměstnanec organizace, tým, skupina, organizace atp.)

*Supervizní kontrakt* – výsledná dohoda o poskytování supervize mezi supervizorem, supervidovaným a zadavatelem supervize, které předchází společné vyjednávání podmínek poskytování supervize

*Zadavatel supervize* – objednatel supervize (vedení organizace, manažer)

### 1.3.2 Definice supervize a historické souvislosti

Vymezit supervizi jednou definicí není zrovna jednoduché. Důvodem může být její širokospektrální působení v rozmanitých profesích, které ji v dnešní době využívají, ale také historický kontext supervize v našich podmínkách.

To, že byla supervize zpočátku zaměřena hlavně na studenty psychologických nebo psychiatrických oborů, dokládá mimo jiné i Psychologický slovník, který definuje supervizi jako metodu „vedení mladého psychiatra, psychologa n. terapeuta starším a zkušeným odborníkem.“ (HARTL et. al., 2000, s. 576) Tyto údaje jsou ve slovníku zřejmě uvedeny v kontextu vzniku supervize u nás, kdy ji, jako součást vzdělávání adeptů psychoanalýzy, začala v padesátých letech minulého století používat pražská skupina psychoanalytiků. (ŠIMEK, 2002). Následně od roku 1967, se vznikem vzdělávacího systému SUR[17], se supervize začala šířit formou skupinového výcviku a sami zakladatelé společnosti supervidovali práci jednotlivých skupin v komunitách. V SURu byl realizován v letech 1981 – 1983 první samostatný supervizní výcvik se zaměřením na vedení balintovských skupin, v následujících letech se další psychoterapeuticky zaměřené výcviky soustředily pod Pražský psychoterapeutický institut (dále jen PPI)[18].

Dynamičtěji se samotný supervizní obor začal rozvíjet u nás až po roce 1989, kdy si naši odborníci v oblasti psychoterapie již mohli volně vyměňovat zkušenosti s odborníky

[16] Wikipedia, 2015, online: Wikipedia http://cs.wikipedia.org/wiki/Supervize_%28personalistika%29
[17] SUR – Zakladatelé Doc. MUDr. Jaroslav Skála, PhDr. Eduard Urban a MUDr. Jaromír Rubeš
[18] PPI (Pražský psychoterapeutický institut), zrušen zánikem k datu 23. 3. 2011

západních zemí. V roce 1995 se u nás konalo historicky první sympozium o supervizi v psychoterapii a z toho setkání také vzešel ve sborníku první ucelený soubor textů o supervizi. Současné pojetí supervize ovlivnila především Evropská asociace pro supervizi[19] (EASC, 2015), pod jejímž vedením a ve spolupráci s PPI a Českou asociací pro transakční analýzu (ČATA)[20] byl u nás v roce 1997 uspořádán první mezinárodní akreditovaný supervizní výcvik, který připravil prvních třináct českých supervizorů pro výuku supervize. Supervize zde již byla pojímaná integrativně, nesoustředila se tedy pouze na využití v psychoterapii, ale zasahovala do dalších profesních oblastí, jako například do zdravotnictví nebo sociální práce, kde začala být vnímána jako nezbytná součást podpory práce se specifickými cílovými skupinami. (ŠIMEK, 2002)

Díky širokospektrálnímu využití supervize a odlišnostem v jejím pojetí se ukazuje jako téměř nemožné jednoznačně supervizi pojmenovat. Ve snaze ji definovat se nelze striktně držet překladu samotného slova, které pochází z anglického „*supervision"* tedy dohled či kontrola, jež bylo odvozeno ze spojení dvou latinských slov „*super"* – nad a „*vision"* – vidět, hledět. (HAVRDOVÁ et. al., 2008) Takto přeložený význam supervize je velmi zavádějící, a počáteční představy o tom, čím má být supervize, byly s těmito překlady také úzce spojeny. Supervidovaní proto měli někdy i oprávněné obavy, že supervizor bude kontrolovat jejich práci a následně o ní bude referovat nadřízeným. Některé zkušenosti supervidovaných to sice i dnes mohou potvrzovat, je ale otázkou, zda v jejich zařízení působí skutečný odborník na supervizi.

Baštecká definuje supervizi jako „činnost, při které prostřednictvím zaměřeného pozorování a cílených otázek, uvažujeme nad účinností péče o klienta a její kvalitou a zvyšujeme pracovníkovu schopnost reflexe (uvědomovaného vnímání) vlastní práce a sebereflexe (uvědomovaného sebevnímání) stavů, do kterých ho práce s lidmi uvádí." (BAŠTECKÁ et. al., 2005, s. 105) I když se na první pohled tato definice jeví jako příliš komplikovaná, ve svém sdělení vystihuje podstatu supervizního procesu a jejího působení na supervidovaného, tedy pomáhajícího pracovníka, který má možnost při poskytování sociální služby významně ovlivnit výslednou kvalitu práce s klientem.

Poněkud v obecnějším pojetí popisuje supervizi Fleming, když říká: „Supervize je považována za nezbytnou podmínku vzdělávání a profesního rozvoje, zejména

[19] EASC (European Association for Supervision and Coaching), http://www.easc–online.eu/
[20] ČATA (Česká asociace transakční analýzy) http://www.ta–cata.cz/ta/doku.php

v profesích, ve kterých se pracuje s jinými jedinci.“[21] (FLEMING et. al., 2004, s. 1) Supervizi tak uvádí na širší pole jejího uplatnění, nejen u profesí se vztahovou oblastí pracovník – klient, ale také u činností, u nichž dochází mezi lidmi ke vzájemné interakci.

### 1.3.3 Legislativní ukotvení supervize v systému sociálních služeb

Supervize nemá v našem legislativním systému dosud žádnou oporu, lze ji však aplikovat do systému sociálních služeb v souvislosti se Standardy kvality sociálních služeb (Vyhláška č. 505/2006 Sb.), kde je jí obecně, v souvislosti s profesním rozvojem zaměstnanců, nepřímo připisována role nezávislé podpory: „Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.“[22] (Standard 10, kritérium e) Tímto nezávislým odborníkem může být, dle výkladového sborníku standardů kvality, právě supervizor (MPSV, 2008).

Často supervizoři poskytují supervizi na základě živnostenského oprávnění a jako službu ji nabízí poskytovatelům. Supervizi lze zahrnout v rámci živnostenského zákona (Zákon č. 455/1991 Sb.) do takzvaných volných živností, konkrétně v činnosti č. 60 „poradenská a konzultační činnost, zpracování odborných studií a posudků“ se specifikací „poradenská činnost v oblasti společenských věd (sociologie, filosofie, historie, demografie, lingvistiky a podobně), v oblasti společenského vystupování, rozvoje osobnosti.“ (Nařízení vlády č. 278/2008 Sb.)

Pro další úvahy nad legislativním vymezením supervize v našich podmínkách, uvádím pro srovnání zákonné normy Slovenska, ve kterých již od roku 2005 supervize na rozdíl od České republiky našla své právoplatné místo. Slovenské Ministerstvo práce, sociálních věcí a rodiny (dále jen MPSVR) *„považuje supervizi za jeden z rozhodujících faktorů pro zabezpečení kvality sociálních služeb“* [23] (Sociální práce / Sociálna práca, 2007, s. 45) a supervizi proto dává prostor přímo ve dvou zákonech – zákoně o sociální ochraně dětí a sociální kuratele a také v zákoně o sociálních službách (Zákon č. 448/2008 Z.z.) MPSVR nejen ukládá povinnost pracovníkům, kteří přímo poskytují služby klientům, pracovat pod supervizí, ale rovněž supervizorům pro provozování této praxe,

[21] Vlastní překlad originálu textu: *„Supervision is held to be an essential requirement for learning and professional development, especially within professions working with other individuals.“*
[22] Standard 10, kritérium e) v příloze č.2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.
[23] Vlastní překlad originálu textu: *„MPSVR považuje supervíziu za jeden z rozhodujúcich faktorov pre zabezpečenie kvality sociálnych služieb.“*

zejména v souvislosti s § 93a (Zákon č. 305/2005 Z. z.), uděluje akreditaci a na svých webových stránkách pravidelně zveřejňuje a aktualizuje seznam akreditovaných supervizorů (MPSVR, n.d.). Ke dni 20. 4. 2015 bylo takto na Slovensku zaregistrováno celkem 130 supervizorů. U nás můžeme nalézt seznamy supervizorů pod jednotlivými asociacemi, které je sdružují, například Instand,[24] Remedium Praha,[25] ČIS – Český institut pro supervizi,[26] HERMES.[27]

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, obdobně jako MPSVR, mělo možnost vyjádřit se k legislativnímu ukotvení supervize v našich podmínkách v časopisu Sociální práce. Pracovnice MPSV objasnily, že důvodem pro neukotvení supervize v zákonu o sociálních službách, je zejména nejednotnost jejích definic a jak přímo uvedly: „Supervizi jako výrazně roztříštěný systém nebylo možné legislativně uchopit.“ (Sociální práce / Sociálna práca , 2007, s. 47 - 48) Slovenským kolegům se i přes to podařilo supervizi do zákona přenést a do běžného užívání začlenit. Také naši poskytovatelé sociálních služeb supervizi do své práce již běžně zahrnují a jako například podporu pro reflektování přímé práce s klientem ji běžně ve svých zařízeních využívají.

### 1.3.4 Cíle supervize

Cíle supervize popisuje Havrdová: „Obecnými cíli jsou zlepšení kvality práce a podpora profesionálního růstu. Konkrétní cíle jsou ovlivněny celkovým společenským a odborným kontextem a požadavky organizace“ (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 40) a dále říká, že jediným společným cílem je „udržet či zlepšit kvalitu práce v profesi, která využívá reflexi sebe sama.“ (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 40 - 48)

Obecné cíle by měly být zaznamenány v dohodě o supervizi, supervizním kontraktu. Tak lze zajistit, že se od nich účastníci supervize nebudou odchylovat. Příklady obecných cílů supervize podle Jeklové: (JEKLOVÁ et. al., 2007, s. 14 - 15)

a) Krátkodobé cíle: vytvoření týmu k projektu, získání elementárních dovedností
b) Dlouhodobé cíle: harmonizace fungování celé organizace, zvyšování citlivosti organizace na potřeby klientů

Cíle supervize se liší také podle toho, jaká supervize a komu je poskytována. Významně souvisí s dělením supervize podle její formy, obsahu a druhů a hlavně na koho

[24] Seznam supervizorů, Instand, Praha, online: http://www.instand.cz/cz/supervize.html
[25] Seznam supervizorů, Remedium Praha, online: http://www.remedium.cz/seznam–supervizoru.php
[26] Seznam supervizorů, ČIS, Praha, online: http://www.supervize.eu/supervizori/seznam–supervizoru–cis/
[27] Seznam supervizorů, Hermes, Praha, online: http://www.hermesgroup.cz/sekce.php?id=140&pred=35

je zaměřena. Konkrétní cíle by měly být součástí kontraktu mezi supervizorem, supervidovaným a zadavatelem a měly by především vycházet ze skutečných potřeb supervidovaných. Cílem supervize tak může být například posílení kompetencí pracovníků, kteří pracují se specifickou cílovou skupinou klientů na noclehárnách, nebo jako u případové supervize hledání řešení konkrétních případů a postupů v situacích, které byly pro pracovníky obtížné. (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 56)

Supervize ale zejména pomáhá pracovníkům chránit se před syndromem vyhoření, doprovázeným například odcizením, sklíčeností, ztrátou sebeovládání, pocity strachu nebo prázdnoty, poruchami spánku a celkovým fyzickým vyčerpáním. (STOCK, 2010, s. 20) Pokud by takto zasažený pracovník s nenaplněnými základními potřebami[28] stále pracoval v sociální službě, stěží by mohl chápat potřeby klienta a těžko by mu mohl skutečně pomoci.

### 1.3.5 Funkce supervize

Supervize úzce souvisí s profesním i osobním rozvojem pracovníků, kteří pracují s lidmi v bezvýchodných situacích. Věnování dostatečného prostoru samotným procesům pomáhání nebo náročným situacím, které musí pracovníci řešit, je základní podmínkou pro jejich úspěšné zvládnutí. Jak potvrzuje Richterová: „Při práci s lidmi na okraji společnosti se potřebuje každý pracovník jednou za čas zastavit a zrekapitulovat, jak na tom je a kolik psychické síly má k dispozici. Potřebuje mít totiž dost sil nejen pro sebe, ale i nato, aby mohl pomáhat těm, kteří využívají sociálních služeb.“ (RICHTEROVÁ et. al., 2008, s. 36)

Supervizi dělí Baštecká podle toho, jak její působení může ovlivnit výkon a kvalitu práce v dané profesi: (BAŠTECKÁ et. al., 2005, s. 105 - 106)

a) *Podpůrná supervize* (restorativní) – cílem je úspěšné zvládání profesních nároků, které jsou na supervidovaného kladeny, supervizor povzbuzuje a sdílí pracovní zátěže a předává naději a odhodlání.
b) *Vzdělávací supervize* (rozvojová, formativní) – cílem je rozvoj odborných dovedností supervidovaných, supervizor je zároveň odborník v daném oboru a předává zkušenosti ze své odborné praxe.
c) *Řídící supervize* (normativní, kontrolní) – cílem je pochopení profesionálních hodnot, supervizor posuzuje a hodnotí pracovní výkon supervidovaného

[28] Maslowova pyramida potřeb, viz kapitola 1.1.3 této práce

Kvalitní supervizní kontakt obsahuje především cíle, kterých má být při supervizi dosaženo. Pokud nedojde k vyjasnění cílů supervize, mohou se ve svých představách o supervizi zadavatel, supervidovaní a supervizor lišit.

### 1.3.6 Faktory a druhy supervize

Rozhodnout se v supervizi, jakou formou bude probíhat nebo jak často by měla být prováděna, může zadavateli a supervidovaným pomoci rozhodnout právě supervizor. Vyznat se v celém systému může být pro laika obtížné, proto jsem pro základní členění vybrala faktory a druhy supervize dle Havrdové: (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 47)

1. Faktor autority: Kdo supervizi provádí?

externí x interní supervize

2. Faktor role, kompetencí a vztahů: S kým je supervize prováděna?

individuální – skupinová – týmová supervize

3. Faktor zaměření: O čem supervize je?

případová – poradenská – programová supervize

4. Faktor přístupu: Jak je supervize prováděna?

administrativní supervize – výuková – podpůrná supervize

5. Faktor času: Kdy je supervize prováděna? pravidelná supervize – příležitostná supervize – krizová supervize

1. Faktor autority

Podle vztahu supervizora k zadavateli supervize rozlišujeme supervizi:

a) *Externí* – supervizor je z jiné organizace, a kromě kontraktu se zadavatelem nemá s ním žádný jiný přímý vztah, nejbezpečnější supervize.
b) *Interní* – supervizor je zaměstnancem nebo členem stejné organizace či její organizační složky, ve které supervizi poskytuje (například Interní supervize ČCE, kde supervize je vnitrocírkevním nástrojem mezi kazateli církve).[29]

2. Faktor role, kompetencí a vztahů

Supervizi lze rozdělit podle toho, kolik supervidovaných osob se jí účastní a jaké jsou mezi nimi vazby (JEKLOVÁ et. al., 2007):

a) *Individuální supervize:* strukturovaný kontakt s jedním pracovníkem.

[29] Zdroj: Interní supervize České církve evangelické, 2015, online: http://supervize.evangnet.cz

Cílem je reflexe a podpora profesionálního fungování a osobního rozvoje. Probíhá formou reflektování minulých období, zapojení tvořivosti a fantazie. Výhodou je více času na supervidovovaného.

b) *Skupinová supervize:* strukturovaný proces, který umožňuje diskutovat ve skupině o zkušenostech a pocitech, které prožívají v práci. Probíhá formou řízeného rozhovoru nebo za použití metod psychologického zkoumání. Je velmi efektivní z pohledu času a financí, ale také díky možnosti získat reflexi od kolegů.

c) *Týmová supervize:* zahrnuje členy týmu, jako například projektové týmy, bez ohledu na jednotlivé pracovní pozice. Je důležité určit, kdo je členem týmu. Je zaměřena na efektivitu týmu, organizaci práce, týmovou komunikaci.

3. Faktor zaměření

Na jaké otázky bude supervize zaměřena a v jakých oblastech může supervidovanému pomoci, se zaměřuje případová, poradenská a programová supervize. Supervize úzce souvisí s profesním i osobním rozvojem pracovníků, kteří pracují s lidmi ve složitých situacích a využívají případovou supervizi ke hledání řešení v postupech své práce s klienty. Často se na případech jednoho specifického klienta naučí vytvářet metodiku pro práci se specifiky cílové skupiny. Havrdová doplňuje schéma dělení podle faktoru zaměření: (HAVRDOVÁ et. al., 2008)

a) *Případová supervize:* účelem je zvolení co nejlepšího postupu k řešení případu klienta, ale zaměřuje se také na pracovníka a jeho postoje a tým, který se případem zabývá. „Nejznámější metodou používanou pro případovou supervizi je bálintovská skupina.“ (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 56 - 57)

b) *Poradenská supervize:* supervidovaný, který je zodpovědný za výkon práce s klientem, konzultuje se supervizorem odborná témata z oblasti své práce (HAWKINS et. al., 2004, s. 62)

c) *Programová supervize:* zaměřuje se na fungování organizace, pravidla řízení, poskytuje se zejména manažerům.

4. Faktor přístupu

Havrdová popisuje supervize z pohledu přístupu: (HAVRDOVÁ, 1999, s. 30)

a) *Administrativní supervize:* (řídící, manažerská) zvládání objemu práce, stanovování priorit, cílů a hodnocení efektivity činnosti, dodržování postupů

b) *Výuková (vzdělávací) supervize:* pomáhá pracovníkům se učit a rozvíjet, zavádět nové metody do práce s klientem

c) *Podpůrná supervize:* posílení a povzbuzení supervidovaného k překonání překážek, zplnomocnění, budování dobrého vztahu, pomoc se stresem a jeho zvládáním.

5. Faktor času

V jakých časových intervalech se bude supervizor se supervidovaným setkávat, rozlišujeme supervizi: (JEKLOVÁ et. al., 2007, s. 13)

a) *Pravidelná supervize:* je prováděna v pravidelných časových intervalech (jednou za měsíc, za čtvrt roku atp.)
b) *Příležitostná supervize*: setkání jsou domlouvána dle potřeb supervidovaných
c) *Krizová supervize:* setkání probíhá v případě nového, nastalého problému, například v mimořádných krizových situacích atp.

Do kterých oblastí by supervize „jako proud světla vržený do tmy a stínů běžné praxe“ (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 106) měla zasahovat, je nutné si uvědomit hned na jejím začátku. Supervize se tak může zaměřit na vztahové oblasti: *pracovník a jeho práce s klientem* – popis klienta, jeho potřeby a pocity, dále na *použité strategie a intervence* – postupy, rozsah poskytnuté služby, samotné *vztahy s klientem* – hranice profese a soukromí, vliv na kvalitu práce, anebo *vztahy členů týmu mezi sebou* – profesní, neformální a osobní vztahy. (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 106 - 109)

### 1.3.7 Supervizní kontrakt

Supervizní kontrakt (dohoda) je jednou z nezbytných podmínek poskytování supervize a nejčastěji jej v základní struktuře připravuje sám supervizor. Se zadavatelem a supervidovanými, tedy účastníky dohody, pak společně vyjednává konkrétní podmínky, za kterých bude supervize poskytována – jakou formou, s jakými cíli, v jaké frekvenci, na jakém místě aj. Na potřebě vyjednat v kontraktu jasnou zakázku s určením formy podpory se shodli také účastníci konference věnované standardům kvality. (MPSV, 2008, s. 153) Supervizní kontrakt nesmí znevýhodňovat ani jednoho z účastníků dohody a měl by obsahovat, jak uvádí webový portál o drogové problematice, například tyto položky:[30]

a) Účastníci dohody (supervizor, zástupce supervidovaných, zadavatel)
b) Předmět dohody (provádění externí supervize, v jakém zařízení a koho)

[30] Informační portál o ilegálních a legálních drogách, Vzor smlouvy, 2015, online: http://www.drogy–info.cz/index.php/content/download/1174/5594/file/Vzorovy_supervizni_kontrakt.pdf.

c) Způsob provádění supervize (týmová – skupinová – individuální – manažerská, za účasti koho, frekvence supervizních setkání a časový rozsah, místo konání supervize a jiná sdělení)
d) Účel a zaměření supervize (cíl supervize a oblasti jejího zaměření, obsah supervizních setkání je věcí dohody mezi supervizorem a supervidovanými, vyloučení situací, jako například mimopracovních problémů aj.)
e) Práva a závazky účastníků dohody (etika supervizora, zprávy ze supervize, supervidovaní mají právo na rovný přístup k supervizi, supervize je součástí náplně práce, zadavatel má povinnost zajistit odměnu supervizorovi aj.)
f) Platnost dohody (délka trvání dohody, podmínky změn či zrušení dohody)
g) Závěrečná ustanovení (počet vyhotovení, forma dodatků, vyjádření souhlasu s obsahem a jeho pochopením, stručné shrnutí obsahu a cílů supervize)[31]
h) Datum a podpisy všech smluvních stran.

Kvalitní supervizní kontrakt je základem k poskytování dobré supervize, která, je – li poskytována profesionální formou a přistupují – li k ní účastníci aktivně a zodpovědně, může naplnit očekávání všech tří stran, tedy zadavatele, supervidovaných a v neposlední řadě také supervizora.

### 1.3.8 Profesionalita supervizora

Stejně jako pracovník sociálních služeb by měl být ve své práci profesionál, vybavený kompetencemi pro úspěšné zvládnutí své role, tak také profesionální supervizor by měl být patřičně vybaven odborností a kompetencemi pro výkon kvalitní supervize a měl by dodržovat zásady profesionálního chování podle Charty lidských práv. (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 44) Měl by si umět také všímat zdánlivě nepodstatných detailů, například pokud požádal o supervizi v organizaci ředitel, jedná se v tomto případě o podporu nebo spíše o kontrolu zaměstnanců? (HAVRDOVÁ, 1999, s. 98)

Jednou z klíčových kompetencí je, také podle Havrdové, vedení a řízení lidí, se kterou jsou spojeny schopnosti komunikace, jasné formulace, nastavení pravidel, udržení směru v procesu, přiblížení se tempu skupiny, ale také znalost praxe a otázek kvality. (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 80 - 82)

[31] Ze vzoru smlouvy vybírám: „Vnější supervize si klade za cíl dosažení správné odborné praxe odpovídající standardům a je zaměřena na tyto oblasti: a) vědomosti, metody intervence, praktické dovednosti, b) postoje zaměstnance a pochopení jeho profesionální role, c) fungování týmu.“

Přehledně doplňuje dovednosti supervizora Jeklová a popisuje, co supervizor ovládá: (JEKLOVÁ et. al., 2007, s. 16)

- Facilituje (usnadňuje komunikaci, udržuje rovnováhu ve skupině aj.)
- Moderuje (řídí skupinový rozhovor, klade otázky, shrnuje debatu aj.)
- Organizuje a hlídá čas (rituál zahajování, ukončování, zpětné vazby aj.)
- Pečuje o sycení potřeb účastníků (bezpečí, ocenění, podpora aj.)
- Poskytuje model (členové přejímají způsob naslouchání, komunikace aj.)
- Umí zacházet s mocí (autoritu využívá ve prospěch skupiny, je laskavý aj.)
- Pečuje o sebe (zná své hranice, chrání se před vyhořením aj.)

Kvalifikace supervizora je součástí vzdělávacího systému a akreditovaných vzdělávacích programů. Na rozdíl od Slovenska však u nás nemá supervizor, pokud poskytuje supervizi v sociálních službách, povinnost splňovat předepsané kvalifikační předpoklady nebo být registrován. Kvalifikační požadavky na supervizora uvádí na svých stránkách mezinárodní sdružení pro supervizory ANSE[32] a lze je chápat jako minimální standard jeho profesionality. (ANSE, 2015) Jsou uvedeny také ve výkladovém sborníku ke standardům kvality sociálních služeb: „Absolvent VŠ, který má minimálně 6 let praxe v pomáhající profesi a absolvoval minimálně dvouletý kurs supervize v rozsahu alespoň 380 hodin, při splnění jistých obsahových i metodických požadavků. Kurs musí zahrnovat: kromě uvedených hodin také vlastní výukovou supervizi (dalších cca 45 hodin) a supervizi supervize (cca 35 hodin). Při vstupu do kursu musel uchazeč splňovat 4 roky praxe v oboru, zkušenost z 60 hodin různých forem supervize vlastní práce a 300 hodin dalšího vzdělávání v různých, alespoň střednědobých, kursech a aktivitách z oblasti práce s jednotlivcem, skupinou, organizací, týmem, sebezkušeností apod.“ (MPSV, 2008, s. 158 - 159)

U nás lze kvalifikaci pro provádění supervize získat magisterským studiem na vysoké škole (FHS UK Praha, v oboru Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích) nebo formou dlouhodobého výcviku v supervizi v institucích, které se zaměřují na zvyšování kvality sociálních služeb. Takovými vzdělavateli jsou například Instand (celkový rozsah základního a navazujícího výcviku 400 hodin) nebo Remedium Praha (rozsah výcviku 270 hodin).

Supervizoři se v Česku volně sdružují v profesních sdruženích, na které se při hledání supervizora do organizace lze obrátit. Jsou jimi například Asociace supervizorů

[32] ANSE, Association of National Organisations for Supervision in Europe: *Minimal formal standards of an educational program becoming a supervisor*, 2015, online: http://www.anse.eu/standards.html

pomáhajících profesí (ASPP), Český institut pro supervizi (ČIS), FAI – volné sdružení supervizorů a koučů, MANA, o. s. aj. Kvalitní supervizory pro supervizi v sociálních službách lze najít rovněž u výše zmíněných vzdělavatelů (Instand a Remedium). Kontakty na supervizory, případně kontaktní formuláře, jsou volně dostupné prostřednictvím internetu na webových stránkách jednotlivých sdružení. Získat do organizace dobrého supervizora ale nemusí být až tak snadné, malý okruh supervizorů v blízkosti zařízení poskytovatele sociální služby poměrně zužuje výběr a supervizoři tak dojíždí do organizace z poměrně velkých vzdáleností, což pochopitelně zvyšuje organizaci náklady na supervizora. Z vlastní zkušenosti mohu ale potvrdit, že kvalitní supervizor za to rozhodně stojí a organizaci se vynaložené prostředky několikanásobně vrátí.

Pokud chceme zjistit, jak má vypadat kvalitní supervizor, můžeme si ho také vymezit negativně – jak vypadat nemá? Mezi projevy neslučitelné se zásadami supervize uvádí Havrdová například neúctu vůči supervizantovi, zneužívání supervizní role, nátlak nebo útlak, přezíravost supervizora, podlehnutí napětí a tlaku supervizanta, nezodpovědnost, křížení zájmů, protahování kontraktu bez důvodu, předstírání znalostí aj. (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 44)

### 1.3.9 Bezpečí v supervizi

Předpokladem bezpečné supervize je pro všechny zúčastněné a zejména pro supervidované, kvalitní supervizní vztah, v němž je podle Havrdové kladen důraz na vzájemnou důvěru, která „je podmínkou učení a reflexe, a to díky možnosti sdílet vlastní nejistoty a získat podporu k překonání obtíží.“ (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 28)

Zajistit bezpečí v supervizi pomáhá nastavení jasných podmínek v supervizním kontraktu. Srozumitelné vymezení osob, které se budou supervize přímo účastnit, jako například, že supervidovaní budou pracovníci přímé péče nocléhárny bez přítomnosti vedoucí, umožní budovat prostředí důvěry ještě před zahájením poskytování samotné supervize. Výkladový sborník ke standardům kvality také zmiňuje potřebu existence bezpečného vztahu na úrovni supervizor a supervidovaný i mezi supervidovanými navzájem, a vnímá ho jako nezbytný předpoklad pro vytvoření bezpečného prostoru, ve kterém lze reflektovat pracovní činnosti a podporovat procesy učení a změny. (MPSV, 2008, s. 154) K zajištění bezpečí při supervizi přispívají zásady, které by měl každý supervizor při své práci dodržovat a které pomáhají také jemu samotnému při hlídání hranic: (JEKLOVÁ et. al., 2007)

- Stabilní podmínky – nepředvídané události mohou být ohrožující
- Budování vztahu pracovního spojenectví – základem vztahu je akceptace, otevřenost a empatie, které jsou předpokladem důvěry a bezpečí a vytvářejí půdu pro vznik pracovní aliance
- Otevřenost – respekt a úcta, tolerance k rozličným názorům, diskuse
- Organizace sezení – příprava programu a nabídka struktury
- Informovanost – být informován o tom, co se bude dít
- Pravidla – psaná i nepsaná jsou podmínkou dobré práce ve skupině
- Systematičnost – spolupráce na základě zakázky/kontraktu

Otázkou nejistoty nebo ohrožení bezpečí supervizního vztahu mohou představovat pro supervidované osoby také výstupy ze supervize nebo periodická hodnocení. Je důležité si proto formu výstupů a způsoby hodnocení vyjasnit hned na začátku supervizního vztahu při sjednávání kontraktu. Havrdová rozděluje proces hodnocení do fází, ve kterých postupně probíhá *průběžné hodnocení* (po každém setkání), *závěrečná rekapitulace* (po delším čase, např. půlročně) nebo *dlouhodobé hodnocení* (roční, bilanční po ukončení spolupráce). (HAVRDOVÁ et. al., 2008, s. 112)

### 1.3.10 Supervize a kvalita sociálních služeb

Na závěr lze shrnout, že supervizi využívají poskytovatelé k udržení a zvyšování kvality svých sociálních služeb a zejména pak k profesnímu rozvoji pracovníků, kteří tyto služby přímo poskytují klientům. V organizaci, ve které nebudou její zaměstnanci pracovat pod supervizí, se pak budou podle Hawkinse hromadit stížnosti od klientů, pracovní postupy budou zastaralé, zaměstnanci budou mít špatnou morálku nebo budou svou profesi opouštět. (HAWKINS et. al., 2004, s. 180 - 181)

Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality nahlíží na supervizora jako nezávislého, zejména externího odborníka nezasaženého profesní slepotou, který „přináší do organizace vhled, větší profesionalizaci, emoční podporu pracovníkům a předcházení případnému porušování práv uživatelů.“ (KRUTILOVÁ et. al., 2008, s. 132 - 133)

Pokud tedy budeme supervizi vnímat jako proces podpory zvyšování kvality sociální služby, je žádoucí spolupracovat se supervizorem, který naplňuje představu o *nezávislém kvalifikovaném odborníkovi*. Jeho hlavní znaky shrnuli účastníci semináře ve výkladovém sborníku ke standardům kvality: *nezávislost* (supervizor není v pracovněprávním nebo jinak blízkém vztahu s objednatelem), *odborník* (supervizor má

kompetence z oblasti požadované podpory a umí pracovat s jednotlivci i skupinou), *kvalifikace* (supervizor se svou odborností může prokázat), *podpora* (supervize odborně podporuje profesní rozvoj zaměstnanců a reflexi jejich pracovní činnosti). (MPSV, 2008, s. 152 - 153) Ve výkladovém sborníku také nalezneme oblasti, do kterých v rámci jednotlivých hodnotících kritérií standardů kvality supervize zasahuje anebo je může přímo ovlivnit. Uvádím zde výčet vybraných situací a okruhů pro pracovníky přímé péče:

a) Sjednocení týmové práce při stanovování poslání, obsahu služby a metodik formou týmové supervize (MPSV, 2008, s. 12) – kritérium 1a) a 1c).
b) Omezování vůle klienta s ohledem na jeho hygienické návyky, nevhodné jednání s druhými osobami aj., poznámky ze supervize jsou zahrnuty do opatření omezující vůli klienta (MPSV, 2008, s. 39 – 40) – kritérium 1b).
c) Antipatie pracovníka ke klientovi v procesu jednání se zájemcem o službu jako jedna z obtížných situací (MPSV, 2008, s. 62) – kritérium 3a).
d) Posílení kompetencí klíčového pracovníka v rámci individuálního plánování s klientem formou výcvikové supervize a následně intervize a supervize (MPSV, 2008, s. 85) – kritérium 5b – d).
a) Zpracování programu dalšího vzdělávání pro pracovníky služby s využitím například supervize (MPSV, 2008, s. 145) – kritérium 10b).
b) Supervize týmu jako nástroj v systému výměny informací mezi zaměstnanci (MPSV, 2008, s. 150) – kritérium 10c).

To, že supervize může být pro organizaci a její personál významnou podporou v procesu zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb a pomáhá udržet stabilitu a profesionalitu pracovního týmu, jsem nastínila v předchozích kapitolách. Jaké však mají pracovníci nocleháren vlastní zkušenosti se supervizory, zda supervizi zahrnuli do své běžné pracovní činnosti a jak je supervize ovlivňuje, se snažím zjistit ve druhé části bakalářské práce. Zajímají mne přitom také názory supervizorů, kteří na noclehárnách supervizi poskytují. Všem těmto stranám supervizního vztahu pak kladu otázku, zda supervize je nástrojem, který pomáhá pracovníkům na noclehárnách zvládat obtížně řešitelné situace s klienty či zda má v této sociální službě jinou funkci.

# 2. VÝZKUMNÁ ČÁST

Výzkumná část této práce se vztahuje k tématům probíraným v teoretické části a zhodnoceným na konci všech tří kapitol o bezdomovectví, noclehárnách a supervizi. Zaměřuje se na zkoumání problematických situací, do kterých se dostávají pracovníci přímé péče při práci s klienty na noclehárnách, zjišťuje jaká jsou zatížení v jejich profesi a zkoumá, zda a jakou formou supervize při řešení těchto situací pracovníkům nocleháren pomáhá. Předpokládám, že supervize je na noclehárnách žádanou formou podpory pracovníků nejen v procesu udržení a zvyšování kvality této sociální služby, ale pomáhá pracovníkům také udržet si dobré psychické a fyzické zdraví a nevyhořet.

## 2.1 VÝZKUM – POPIS, CÍLE, METODY

Na základě svých teoretických znalostí a praktických zkušeností jsem k vytvoření základní hypotézy vycházela z vlastních úvah a myšlenek:

– noclehárny jsou laickou i odbornou veřejností poněkud opomíjenou sociální službou i přesto, že mohou hrát pro osoby vyloučené ze společnosti významnou roli v systému jejich sociálního začleňování,

– noclehárny mají své specifické problémové oblasti, zejména díky přímé práci s různorodou a mnohdy rizikovou cílovou skupinou,

– na pracovníky nocleháren jsou kladeny vysoké nároky v oblasti jejich kompetencí a to je vystavuje nadměrným zátěžím,

– supervize je pro pracovníky nocleháren potřebná a má u nocleháren roli podpory k udržení kvality služby a zvládání profesních zátěží.

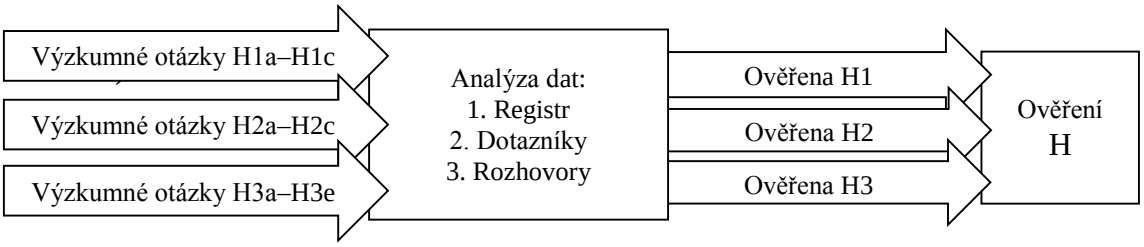
Z těchto úvah, jak dále popisuji v cílech výzkumu (kapitola 2.1.1), jsem sestavila základní hypotézu, kterou se snažím z různých zdrojů ověřit třemi metodami výzkumu:

1) Analýza dokumentů všech registrovaných sociálních služeb noclehárny.
2) Dotazování formou online dotazníku poskytovatelů nocleháren z celé ČR.
3) Dotazování formou strukturovaných rozhovorů se supervizory nocleháren.

Výzkum má pro mne také praktický význam. Analýzou dat z registru i z odpovědí respondentů dotazníkového šetření si ověřuji, zda námi provozovaná noclehárna se nějak neodchyluje od běžného standardu ostatních nocleháren, zda obtížné situace, které naši pracovníci řeší, jsou srovnatelné se zkušenostmi ostatních pracovníků, a zda také využívají supervizi jako potřebnou formu podpory pro zajištění kvality sociální služby noclehárny.

### 2.1.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem mého výzkumu bylo zjistit, zda je supervize pro pracovníky, kteří přímo pracují s klienty na noclehárnách, účinnou formou podpory a s čím jim konkrétně pomáhá. Vycházím přitom z předpokladu, že služeb noclehárny využívají osoby zatížené více sociálními událostmi nebo sociálně patologickými jevy a přímá práce s nimi je náročná. Pracovníci musí nejen řešit krizové situace spojené s problémovým chováním klientů, ale musí umět rozpoznat skutečné potřeby různorodých skupin pro poskytnutí účinné formy pomoci. Zajímá mne proto, jací pracovníci na noclehárnách pracují (pracovní pozice, kvalifikace aj.) a s jakými klienty se setkávají, jaké s nimi řeší situace a pokud řeší krizové situace, jakou roli v tom sehrává supervize. Současně mě zajímala představa pracovníků o profesionalitě supervizora a jeho předpokladech pro poskytování bezpečné a kvalitní supervize. Sestavila jsem základní hypotézu a pro snazší uchopení rozčlenila na tři dílčí hypotézy, které podrobně rozebírám pomocnými výzkumnými otázkami a hledám na ně odpovědi. Pro ověření základní hypotézy jsem při výzkumu pracovala podle tohoto schématu:




Základní hypotéza (H): „Pracovníci nocleháren se při poskytování přímé péče klientům dostávají do náročných situací, které musí umět sami řešit. Supervize je pro pracovníky nocleháren významnou formou podpory při zvládání takových zátěží.“

Základní hypotézu jsem rozčlenila do menších výzkumných oddílů (dílčích hypotéz H1, H2, H3), které průřezově ověřuji v jednotlivých fázích výzkumu:

(H1): „Na noclehárnách zajišťuje v provozní době přímou péči často jen jeden zaměstnanec s kvalifikací pracovníka v sociálních službách.“

(H2): „Pracovníci přímé péče, kteří na noclehárnách pracují, se dostávají při poskytování služby klientům do obtížně řešitelných krizových situací.“

(H3): „Pracovníci nocleháren využívají supervizi jako bezpečnou formu podpory k vlastní sebereflexi a k řešení náročných situací.“

Každá dílčí hypotéza pak zahrnovala sadu výzkumných otázek[33], které měly potvrdit nebo vyvrátit dílčí hypotézy (H1, H2, H3) a s ní i základní hypotézu (H):

1. K dílčí hypotéze (H1) se vztahují výzkumné otázky:

a) Jaká profesní role pracovníků v přímé péči je na noclehárnách zastoupena v největším počtu? (H1a)
b) Je kapacita pracovníků nocleháren na zajištění přímé péče dostačující? (H1b)
c) Kolik a kteří pracovníci přímé péče pracují na noclehárnách s klienty během její provozní doby, tedy i v noci? (H1c)

2. K dílčí hypotéze H2 se vztahují otázky:

a) Patří klienti nocleháren mezi rizikové skupiny? (H2a)
b) Jsou klienti nocleháren zatíženi více sociálními událostmi? (H2b)
c) Nastávají při přímé péči s klienty na noclehárnách krizové situace a je obtížné je řešit? (H2c)

3. K dílčí hypotéze H3 se vztahují otázky:

d) Může supervize ovlivnit kvalitu sociální služby? (H3a)
e) Využívají pracovníci nocleháren supervizi, jakou a jak často? (H3b)
f) Které oblasti pomáhá řešit supervize pracovníkům, kteří poskytují přímou péči na noclehárnách? (H3c)
g) Jaké předpoklady by měl mít kvalitní supervizor? (H3d)
h) Je pro pracovníky nocleháren supervize bezpečná? (H3e)

### 2.1.2 Metody a nástroje výzkumu a výzkumné soubory

Ke zkoumání dílčích hypotéz a k finálnímu ověření základní hypotézy jsem zvolila kombinaci kvantitativního a kvalitativního zkoumání výzkumných souborů při použití metody *analýzy dokumentů* a metody *dotazování* respondentů technikou *dotazníku* a *strukturovaného rozhovoru*. Data jsem postupně sbírala prostřednictvím internetu pomocí vyhledávání veřejně přístupných dokumentů a dotazníkovým šetřením prostřednictvím portálu Survio. S poskytovateli služeb jsem komunikovala emailem a telefonicky, rozhovory se supervizory probíhaly při osobním setkáním a přes Skype. Teoretické informace o metodách výzkumu jsem čerpala z zejména ze zdrojů na internetu (KISK, 2012) a (BAUM et. al., 2014).

[33] Výzkumné otázky jsou označeny číslem dílčí hypotézy a písmenem otázky, například (H1a).

Pro ověřování hypotéz jsem zvolila základní výzkumné metody, které přehledně uvádím dále v tabulce (Tabulka 1):

| **Výzkum a jeho struktura** | **1. část výzkumu** | **2. část výzkumu** | **3. část výzkumu** |
|---|---|---|---|
| **Typ výzkumu** | Kvantitativní výzkum | Kvantitativní výzkum | Kvalitativní výzkum |
| **Metoda výzkumu** | **Analýza dokumentů** | **Dotazování** | **Dotazování** |
| **Technika sběru dat** | **Vyhledávání dat** | **Dotazník** | **Strukturované rozhovory** |
| Zdroj dat | Registr poskytovatelů sociálních služeb | Oslovení poskytovatelé služby noclehárny | Oslovení supervizoři nocleháren |
| **ZVS – Základní výzkumný soubor** (počet) | Noclehárny v ČR uvedené Registru poskytovatelů s. s. | Zaměstnanci poskytovatelů sociální služby noclehárny | Supervizoři, poskytující supervizi na noclehárně |
| | **70** | **33** | **3** |
| **VVS – Výběrový výzkumný soubor** (počet) 1. stupeň třídění | Noclehárny v ČR s přístupnými daty o personálu | Pracovníci přímé péče | — |
| | **56** | **30** | — |
| **VVV – Výběrový výzkumný vzorek** (počet) 2. stupeň třídění | Noclehárny v ČR s přístupnými daty o personálu a vymezením pracovních pozic | Pracovníci přímé péče, kteří pracují přímo na noclehárnách i v nočních hodinách | — |
| | **6** | **14** | — |
| Způsob sběru dat | Vyhledávání na internetu | Internet | Osobní setkání, Skype |
| Dílčí hypotézy | H1, H2 | H1, H2, H3 | H1, H2, H3 |
| Pomocné výzkumné otázky | H1a, H1b, H1c | H1a, H1b, H1c | H1a, H1b, H1c |
| | H2a, H2b | H2a, H2b, H2c | H2a, H2b, H2c |
| | — | H3a, H3b, H3c, H3d, H3e | H3a, H3b, H3c, H3e |
| Sběr dat (datum) | 26. 4. 2013 (1. fáze)<br>18. 4. 2015 (2. fáze) | 6. 7. 2013 | 9. 7. 2013 (S1)<br>10. 7. 2013 (S2)<br>11. 7. 2013 (S3) |

*Tabulka 1: Struktura výzkumu a způsoby třídění výzkumného souboru*

Základní výzkumný soubor (ZVS) jsem použila k sumarizaci prvotních informací o všech zkoumaných objektech (70 nocleháren v ČR; 33 respondentů dotazníkového šetření) a ten, pro neúplnost informací nebo jejich výraznou nesourodovost, jsem podrobila 1. stupni třídění. Redukcí jsem takto připravila ke zkoumání výběrový výzkumný soubor (VVS), který byl o malé procento menší (56 nocleháren; 30 pracovníků přímé péče), ale mohl poskytnout alespoň částečně porovnatelná data. K ověřování výzkumných otázek však často ani tento soubor nebyl zcela dostačující, a tak jsem jej dále ve 2. stupni třídění zredukovala na výběrový výzkumný vzorek (VVV), u kterého bylo možné ověřovat výzkumné otázky s větší přesností (6 nocleháren, které data o personálu vykazují stejným způsobem; 14 pracovníků nocleháren, kteří pracují s klienty přímo na noclehárnách). Supervizoři, se kterými jsem absolvovala strukturované rozhovory, nebyli nijak tříděni a použila jsem tedy ke zkoumání celý základní výzkumný soubor.

## 2.2 ANALÝZA DOKUMENTŮ Z REGISTRU MPSV ČR

Analýza dokumentů z Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR (dále jen registr) měla ověřit platnost dílčích hypotéz H1, H2 pomocí odpovědí na výzkumné otázky H1a, H1b, H1c, H2a, H2b (viz Kapitola 2.1.1 a Tabulka 1).

Výzkum a jeho výsledky jsem podle stupně třídění výzkumných souborů rozdělila na tři části, kde v každé části ověřuji pomocí výzkumných otázek dílčí hypotézy:

1) Analýza dat ze všech nocleháren v ČR (ZVS; 70; 100%): sběr, třídění a podrobná analýza základních údajů z registru o 70 noclehárnách v ČR

2) Analýza dat z výběrového výzkumného souboru (VVS; 56; 80%): orientační analýza vytříděných dat u 56 nocleháren, které zveřejnily v registru personální strukturu.

3) Analýza dat z výběrového výzkumného vzorku (VVV; 6; 9%): doplnění sebraných dat o detailní informace o 6 noclehárnách, které vykazují údaje o personální kapacitě jednotným způsobem a podrobná analýza dat.

### 2.2.1 Analýza dat z registru – základní soubor 70 nocleháren v ČR

Do výzkumu jsem zahrnula celkem 70 nocleháren v ČR, které k datu 18. 4. 2015 byly uvedeny v registru (MPSV ČR, n.d.) a provozují sociální službu noclehárny.

U tohoto základního souboru (ZVS) jsem zjišťovala a sumarizovala údaje: název poskytovatele, název zařízení, adresa, identifikátor, kontakty, maximální kapacita lůžek na noclehárně, pracovní pozice a pracovní úvazky pracovníků označovaných jako pracovníci přímé péče, provozní doba. Tyto základní údaje jsem vložila do mnou vytvořené tabulky v aplikaci MS Excel příloze.

Každé noclehárně jsem pro snazší vyhledávání přiřadila příslušný kraj, ve kterém je služba poskytována, označila ji zkratkou kraje podle ČSÚ (ČSÚ, n.d.) a pořadovým číslem.[34] Ukázku zápisu dat uvádím v tabulce pod textem (Tabulka 2):

| Přehled nocleháren v ČR - k datu 18.4.2015 - řazení podle krajů - celkem 70 nocleháren | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sestaveno z Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR | | | | | | | | | | | **1493** | 10,51 | 21,20 | 111,84 | **895** | | |
| http://iregistr.mpsv.cz | | | | | | | | | | | | Úvazky pracovníků noclehárny | | | Provozní doba denně (matematický zápis) | | |
| Kód noclehárny podle kraje | Poskytovatel sociální služby | Název zařízení | Město | Identifikátor | Kraj | Adresa | PSČ | Webové stránky | Email | Telefon č.1 | Kapacita lůžek (max.) | Vedoucí služby | Přímá péče - Sociální pracovník | Přímá péče - Pracovník v sociálních službách | od | do | Počet provozních hodin denně |

*Tabulka 2: Souhrnné informace o noclehárnách v ČR (ukázka zápisu dat)*

[34] Například: PLK01 = noclehárna v Plzeňském kraji (PLK) s nejvyšším počtem lůžek (01)

Základní údaje o poskytované sociální službě jsou uvedené v registru. Poskytovatelé služeb předkládají místně příslušnému krajskému úřadu soubory informací, které kraje do databáze registru vpisují a mají také možnost rozhodnout (například v případě zveřejnění údajů o personálním obsazení služby) o formě a rozsahu a aktualizaci údajů. Jednotlivé kraje nejsou v požadavcích na poskytovatele zcela jednotné, což způsobuje v některých případech problémy při porovnávání dat. Strukturu povinných údajů, které jsou v registru o sociálních službách zveřejňovány, uvádím v příloze (Příloha 1). Při analýze dat mě zajímaly zejména tyto oblasti:

– vymezení cílové skupiny, které pracovníci své služby poskytují

– provozní doba nocleháren (ke stanovení počtu tzv. provozních hodin)

– personální kapacita a profesní role pracovníků, kteří zajišťují přímou péči

Personální kapacitou v porovnání s provozní dobou noclehárny jsem se rozhodla zabývat zejména z důvodu potřeby zjistit, zda mají pracovníci přímé péče v rámci svých pracovních úvazků na noclehárně kromě přímého poskytování služby klientům, také dostatečný prostor pro další pracovní aktivity, jakými jsou například supervize.

#### 2.2.1.1 Počet lůžek na noclehárnách v ČR

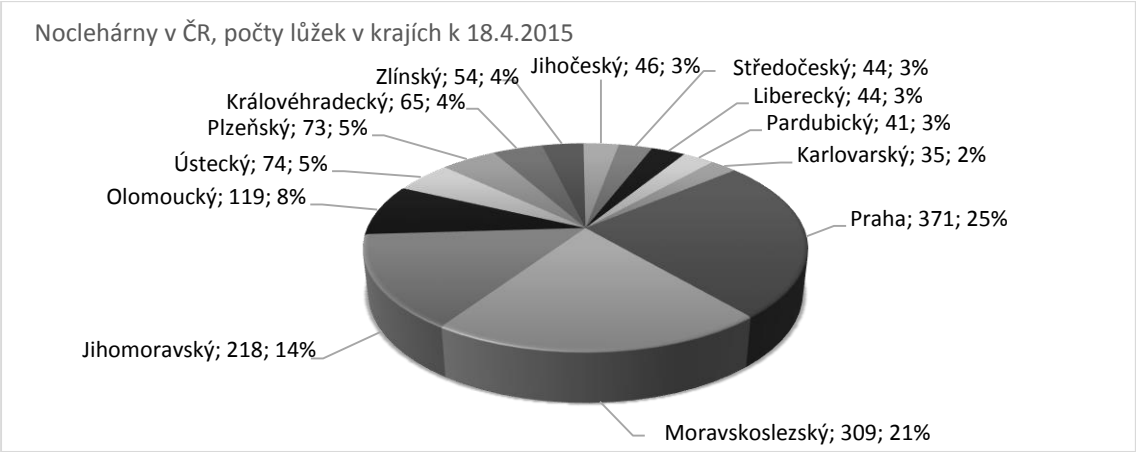
Na území ČR je k 18.4.2015 registrováno celkem 70 nocleháren se 1493 lůžky[35].

Většinu nocleháren provozují nestátní neziskové organizace, zejména církevní organizace (71%), z nichž nejvýznamnější postavení, z pohledu počtu registrovaných nocleháren, zaujímá Charita ČR (33%). Dalším významným zřizovatelem nocleháren jsou města a obce (20%), které na svém území svými příspěvkovými organizacemi takto pomáhají řešit rychlou pomoc lidem bez přístřeší na svém území.

Počty lůžek se na jednotlivých noclehárnách liší. V ČR jsou noclehárny s nejmenším počtem lůžek pro 4 klienty, naopak nejvíce lůžek je schopna nabídnout svým klientům noclehárna na pražské Lodi Hermes, a to až 233 lůžek. V Praze se soustředí vůbec nejvyšší počet lůžek na noclehárnách z celé ČR (371 lůžek, tj. 25% z celkového počtu), naproti tomu v Kraji Vysočina není k dispozici žádné lůžko, které by pro případ nouze bylo k dispozici osobě bez přístřeší. Situaci na Vysočině však vyvažuje počet azylových domů, které jsou pro bezdomovce jako vyšší stupeň ubytování určeny.

Počty lůžek jsem a sumarizovala a doplnila grafem.

[35] V registru se kapacita sociální služby noclehárny uvádí maximálním počtem lůžek.




*Graf 1: Počty lůžek na noclehárnách v krajích ČR k 18.4.2015*

Shrnutí zjištěných údajů o kapacitě lůžek na noclehárnách:

1) Celkem počet nocleháren v ČR: 70 nocleháren
2) Počet nocleháren z hlediska právního postavení poskytovatele služby:
    a. Církevní nestátní neziskové organizace: 50 nocleháren (71%)
    b. Příspěvkové organizace měst a obcí: 14 nocleháren (20%)
    c. Obecně prospěšné společnosti: 6 nocleháren (9%)
3) Celkem lůžek na noclehárnách v ČR: 1493 lůžek
4) Počet lůžek z hlediska právního postavení nocleháren:
    a. Církevní nestátní neziskové organizace: 994 lůžek (67%)
    b. Příspěvkové organizace měst a obcí: 425 lůžek (28%)
    c. Obecně prospěšné společnosti: 74 lůžek (5%)
5) Průměrný počet lůžek na jednu noclehárnu: 21 lůžek / jedna noclehárna (tzn., že v průměru jsou schopni pracovníci obsloužit 21 klientů najednou)
6) Nejvyšší počet lůžek na noclehárnách: Praha (371; 25%)
7) Nejnižší počet lůžek na noclehárnách: kraj Vysočina (0; 0%)

Počty lůžek jednotlivých nocleháren jsou uvedeny rovněž v příloze (Graf 13).

### 2.2.1.2 Cílová skupina nocleháren v ČR

**1. Výzkumné otázky H2a, H2b:**

(H2a): „Patří klienti nocleháren mezi rizikové skupiny?“

(H2b): „Jsou klienti nocleháren zatíženi více sociálními událostmi?“

Pojmenovat a popsat cílovou skupinu sociální služby je jednou ze základních informací povinně zveřejňovaných údajů v registru. Noclehárny mají podle zákona vymezenu cílovou skupinu *osoby bez přístřeší*, někteří poskytovatelé nocleháren mají

v registru uvedeny také cílové skupiny, které jsou pro jejich noclehárnu charakteristické. Poskytovatelé, kteří nijak dále cílovou skupinu nespecifikovali, tak v mnoha případech učinili proto, že zákonem stanovená cílová skupina jsou pouze osoby bez přístřeší. Z osobní zkušenosti však mohu potvrdit, že na noclehárnách je poskytována služba například *osobám ohroženým závislostmi nebo závislým na návykových látkách*, byť ji jako cílovou skupinu má uveden pouze jeden poskytovatel noclehárny.

V tabulce (Tabulka 3) uvádím názvy cílových skupin a jejich absolutní i relativní četnost zaregistrování u 70 nocleháren v ČR:

| Název cílové skupiny<br>(seřazeno podle četnosti výskytu na 70 noclehárnách v ČR sestupně) | Počet výskytů | Procentuální vyjádření výskytu |
|---|---|---|
| Osoby bez přístřeší | 70 | 100% |
| Osoby v krizi | 16 | 23% |
| Osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy | 11 | 16% |
| Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách | 6 | 9% |
| Etnické menšiny | 5 | 7% |
| Pachatelé trestné činnosti | 3 | 4% |
| Oběti domácího násilí | 3 | 4% |
| Oběti trestné činnosti | 1 | 1% |
| Osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách | 1 | 1% |
| Senioři | 1 | 1% |
| Osoby s jiným zdravotním postižením | 1 | 1% |
| Osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče | 1 | 1% |
| Děti a mládež ve věku 6 – 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy | 1 | 1% |

*Tabulka 3: Četnost výskytu zaregistrovaných cílových skupin u jednotlivých nocleháren v ČR*

**Zjištění:** Z údajů z registru je patrné, že poskytovatelé této sociální služby mají všichni zaregistrovanou cílovou skupinu *osoby bez přístřeší*, která je ze zákona této službě přidělena. Další nejčastěji uváděnou cílovou skupinou jsou *osoby v krizi* (23%) a *osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy* (16%).

**Závěr (H2a), (H2b)**: Klienty nocleháren jsou vždy osoby bez přístřeší. Lze je však v některých případech zařadit i mezi rizikové skupiny osob, které se projevují svým specifickým rizikovým chováním (osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou jím ohroženy, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, pachatelé trestné činnosti aj.). Současně se tyto osoby ocitají v krizi a lze usuzovat, že jsou kromě neexistence přístřeší také zasaženi jinou životní událostí, která v jejich bezdomovectví vyústila.

Výzkumné otázky (H2a) a (H2b) budu dále zkoumat u menšího počtu noclehárен (VVV) z popisu sociální služby a dále ověřovat dotazníkovým šetřením u respondentů.

### 2.2.1.3 Provozní doba noclehárен v ČR

Zkoumání provozní doby úzce souvisí s dílčí hypotézou (H1) kde tvrdím, že v provozní době zajišťuje přímou péči často jen jeden pracovník. V této kapitole proto zjišťuji, jakou provozní dobu mají noclehárny uvedenu v registru a jaký objem času (počet provozních hodin) musí poskytovatel zajistit svým personálem k poskytování služby.

Noclehárny, jak vyplývá z názvu, jsou otevřeny pro klienty především od večera do rána a pracovníci zajišťují provoz v režimu nočních směn.[36] Každý poskytovatel služby si sám vymezuje dobu poskytování služby (provozní dobu) a tím garantuje otevření noclehárny pro její klienty. Nejčastěji začátek provozní doby noclehárен uvádí poskytovatelé služby v 19:00 (43%) a nejobvyklejší čas, kdy musí klienti opustit noclehárnu, je v 8:00 (33%) a nebo v 7:00 (30%).

Údaje o době poskytování služby na noclehárnách v registru (provozní doba) umožňovala vypočítat tzv. počet provozních hodin každé jednotlivé noclehárny v ČR, tj. hodin, kdy je noclehárna otevřena pro její klienty a ve které, jak lze předpokládat, budou její pracovníci klientům k dispozici. Zjištěné údaje následně slouží pro výpočet minimální personální kapacity k zajištění provozu noclehárny, resp. pracovních úvazků pracovníků přímé péče na noclehárnách. Jako příklad výpočtu provozních hodin k následnému porovnání s počtem pracovních úvazků uvádím údaje z vybrané noclehárny PLK03. Zápis výchozích údajů je uveden v tabulce pod textem (Tabulka 4), výpočet pod tabulkou.

| Přehled noclehárен v ČR - k datu 18.4.2015 - řazení podle krajů - celkem 70 noclehárен | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sestaveno z Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR | | | | | | | | | | | **10** | 0,05 | 0,05 | 2,55 | **12** | | |
| http://iregistr.mpsv.cz | | | | | | | | | | | | Úvazky pracovníků noclehárny | | | Provozní doba denně (matematický zápis) | | |
| Kód noclehárny podle kraje | Poskytovatel sociální služby | Název zařízení | Město | Identifikátor | Kraj | Adresa | PSČ | Webové stránky | Email | Telefon č.1 | Kapacita lůžek (max.) | Vedoucí služby | Přímá péče - Sociální pracovník | Přímá péče - Pracovník v sociálních službách | od | do | Počet provozních hodin denně |
| PLK03 | Oblastní charita Sušice | Charitní noclehárna Volšovy | Sušice | 1437469 | Plzeňský | Volšovy 1, 342 01 Sušice | 34201 | http://www.charitasusice.cz | noclehárna@charitasusice.cz | 376 523 324 | 10 | 0,05 | 0,05 | 2,55 | 20,00 | 8,00 | 12,00 |

*Tabulka 4: Noclehárna PLK03 – ukázka výběru dat pro příklad výpočtů*

[36] Noční směny vymezuje § 94 zákona č. 262/2006 Sb. zákoníku práce v časovém rozmezí 22:00–06:00, dostupné online: http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006–262#cast4

Výpočet provozní doby a kapacity personálu u sociální služby PLK03:

1) Provozní doba noclehárny PLK03 v hodinách: 20:00 – 08:00
2) Počet provozních hodin denně PLK03: 12 hodin denně
3) Počet provozních hodin ročně PLK03: 4380 hodin ročně (4380 = 12 x 365 dní)
4) Počet pracovních úvazků v přímé péči: 2,65 úvazku (roční kapacita personálu)
5) Počet hodin přímé péče na noclehárně:[37] 5321 hodin (roční kapacita personálu)
6) Rozdíl roční kapacity personálu a provozní doby: 941 hodin (tzv. volná kapacita personálu k čerpání dovolené na zotavenou, vzdělávání, poradám, supervize aj.)

U všech nocleháren byl takto z provozní doby noclehárny vypočítán počet provozních hodin denně a počet provozních hodin nocleháren za celý rok.[38] Ke každé noclehárně byly údaje vloženy do tabulky v příloze (

Tabulka 22 Přehled 70 nocleháren v ČR se základními údaji v Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV

). V další kapitole byly rozpracovány údaje o personální kapacitě a podle výše uvedeného příkladu výpočtu noclehárny PLK03 byla vypočtena také personální kapacita noclehárny.

Shrnutí zjištěných údajů o kapacitě počtu provozních hodin nocleháren:

1) Celkem počet nocleháren ZVS: 70 nocleháren
2) Celkem počet provozních hodin na noclehárnách denně: 895 hodin/den
3) Celkový počet provozních hodin na noclehárnách ročně: 326 675 hodin/rok
4) Průměrný počet provozních hodin na jedné noclehárně: 12,79 hodin/den
5) Průměrný počet provozních hodin na jedné noclehárně: 4 666,79 hodin ročně
6) Počet provozních hodin převedených na pracovní úvazky[39]: 162,69 úvazku (výpočet: 162,69 = 326 675 hodin / 2008 hodin fondu pracovní doby za rok)

Z údajů o ročním počtu provozních hodin dále vycházím pro stanovení minimální personální kapacity noclehárny na zajištění jejího provozu, tedy i v nočních hodinách.

[37] Počet hodin je celkový objem počtu hodin v rámci pracovního úvazku, nutno v praxi ještě odečíst počet hodin dovolené na zotavenou a povinného vzdělávání na jednoho zaměstnance (min. 24 hodin ročně).
[38] Vycházím z předpokladu, že rok = 365 dní a všechny noclehárny, jak uvádí, nabízí službu po celý rok.
[39] Dále pracuji s hodinami převedenými na pracovní úvazky, kdy pro 1,0 pracovní úvazek je v roce 2015 stanoven objem hodin k odpracování (fond pracovní doby) v počtu 2008 hodin.

### 2.2.2 Analýza dat z registru – výběrový soubor 56 noclehárен v ČR

V kapitole 2.1.2 jsem zmínila potřebu třídit základní soubor pro nejednotnost vykazovaných údajů mezi poskytovateli sociální služby noclehárny nebo pro jejich neúplnost. Čtrnáct noclehárен nemělo zveřejněné údaje o personální kapacitě nebo jejich údaje nebyly veřejnosti přístupné. Ze základního výzkumného souboru (ZVS; 70; 100%) bylo tedy nutné při 1. stupni třídění vyloučit ty noclehárny, u kterých nebylo možné údaje o personálu zjistit a sestavit tzv. výběrový výzkumný soubor (VVS; 56; 80%). Ten čítal celkem 56 noclehárен (80%), u kterých byly informace alespoň v nějaké formě dostupné, a na kterém jsem zkoumala personální obsazení pracovníků noclehárен v přímé péči (výzkumné otázky H1a, H1b). Cílem bylo zjistit, kteří pracovníci resp. v jakých profesích nejčastěji na noclehárnách pracují a zda mají tito pracovníci, mimo poskytování přímých služeb klientům, také dostatečný prostor pro jiné pracovní aktivity jako například porady a supervizi. Pro zjištění údajů jsem ve výsledku porovnávala počet provozních hodin noclehárny s personální kapacitou služby, resp. kapacitou přímé péče z registru.

#### 2.2.2.1 Personální struktura noclehárен

**1. Výzkumná otázka (H1a):**

„Jaká profesní role pracovníků v přímé péči je na noclehárnách zastoupena v největším počtu?“

V průběhu zkoumání jsem zjistila, že představa o přímé péči není mezi poskytovateli jednotná. Někteří do přímé péče zahrnují sociální pracovníky a vedoucí noclehárny, ale vzápětí v popisu služby tyto pracovníky s přímým výkonem práce na noclehárně v její provozní době nespojují. Nelze proto jednoznačně potvrdit, že všichni pracovníci , kteří jsou uvedeni jako pracovníci přímé péče, skutečně na noclehárně pracují v její provozní době. I přes tento fakt byli do výpočtu personální kapacity všichni uvedení pracovníci (vedoucí noclehárny, sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách) zahrnuti. Údaje o jejich pracovních úvazcích jsou uvedeny v příloze (Tabulka 23).

**Zjištění (H1a):** Na 56 noclehárnách v ČR, které uvádí údaje o personální struktuře noclehárен, jsou v přímé péči registrováni pracovníci v součtu 143,45 pracovních úvazků (tj. 288 048 pracovních hodin ročně) v těchto profesích:

- Vedoucí noclehárny (vedoucí): celkem 10,41 úvazku (7%)
- Sociální pracovník (SP): celkem 21,20 úvazku (15%)

- Pracovník v sociálních službách (PSS): 111,84 úvazku (78%)

**Závěr (H1a):** Nejčastěji pracují na noclehárnách v přímé péči pracovníci v profesi *pracovník v sociálních službách*. Celkový objem pracovní doby těchto pracovníků je minimálně pětkrát vyšší než objem pracovní doby sociálních pracovníků a celkově zaujímají pracovníci v sociálních službách 78 % objemu všech úvazků v přímé péči.

**2. Výzkumná otázka (H1b):**

„Je kapacita pracovníků nocleháren na zajištění přímé péče dostatečná?“

Dalším krokem bylo zjistit, zda celková uváděná kapacita pracovních úvazků je minimálně rovna nebo vyšší než vypočtená kapacita počtu provozních hodin noclehárny. Výpočet pracovních úvazků pracovníků nocleháren byl nezbytný pro zjištění, zda personál noclehárny alespoň pokrývá kapacitu počtu provozních hodin, a zda mají pracovníci ještě nějakou tzv. volnou kapacitu personálu, která umožní čerpání dovolené, vzdělávání nebo supervizi. Pro ukázku výpočtu požadované kapacity na zajištění provozní doby uvádím opět příklad na vybrané sociální službě PLK03 (Tabulka 4):

Počet provozních hodin ročně PLK03: 4380 hodin ročně

Minimální pracovní úvazek na noclehárně k zajištění provozu[40]: 2,18 úvazku

Počet pracovních úvazků v přímé péči: 2,65 úvazku (100%), z toho dle profesí:[41]

- vedoucí noclehárny (vedoucí): 0,05 úvazku (2%)
- sociální pracovník (SP): 0,05 úvazku (2%)
- pracovníci v sociálních službách (PSS): 2,55 úvazku (96%)

Volná kapacita personálu: 0,47 úvazku (tj. 941 hodin; rozdíl roční kapacity personálu a ročního objemu provozní doby; výpočet: 0,47 = 2,65 – 2,18).

Podle vzoru výpočtu volné kapacity personálu noclehárny PLK03 jsem takto postupovala u všech 56 nocleháren a údaje o počtech pracovních úvazků v přímé péči a počtu provozních hodin včetně výpočtu tzv. volné kapacity jsem zapsala do tabulky, kterou uvádím v příloze (Tabulka 23). Tyto údaje jsem dále sečetla a shrnula do tabulky o personálním zajištění provozu 56 nocleháren (Tabulka 5), kde také ve sloupci „C“

[40] Minimální pracovní úvazek na noclehárně tj. minimální úvazek nezbytný k zajištění provozu noclehárny (výpočet): 4380 hodin (počet provozních hodin noclehárny) / 2008 hodin (fond pracovní doby na 1,0 úvazku v roce 2015) = 2,18 úvazku. V tomto údaji nejsou zahrnuty zákonná dovolená na zotavenou (160 hodin tj. 0,08 úvazku) a vzdělávání (24 hodin tj. 0,01 úvazku), neboť je nelze paušálně od FPD odečíst (není znám počet pracovníků a někteří pracují bez nároku na dovolenou v rámci dohody o provedení práce).
[41] Do souboru nepočítám administrativní personál (účetní, ředitel) a pomocný personál (uklízečka aj.)

uvádím, při jakých kombinacích profesí by personální kapacita byla dostatečná a v jakém případě by nedostačovala ani na pokrytí provozní doby nocleháren.

Záporné hodnoty ve sloupci „C“ (tj. C < 0) vyjadřují, že kapacita personálu uváděných v registru jako pracovníci přímé péče (vedoucí noclehárny, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách), není dostatečná ani na zajištění plynulého provozu noclehárny v její provozní době jedním pracovníkem přímé péče. Naopak kladné hodnoty (C > 0) znamenají, že pracovníci zajišťují přímou péči na noclehárně v počtu jednoho či více pracovníků, čerpají dovolenou a mají prostor pro další pracovní aktivity.

| Personální zajištění provozu nocleháren Vedoucí SP=sociální pracovníci PSS=pracovníci v sociálních službách | Personál noclehárny (A) | | Provozní doba noclehárny (B) | | | C = A - B | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Počet úvazků a hodin pracovníků přímé péče uvedených v registru | | Počet provozních hodin noclehárny za rok a výpočet potřebných pracovních úvazků | | | Rozdíl pracovních úvazků mezi skutečným a potřebným personálem na noclehárně | |
| | hodin | úvazků | hodin denně | hodin ročně | úvazků | hodin | úvazků |
| 56 nocleháren (Vedoucí+SP+PSS) | 288048 | 143,45 | 722 | 263530 | 131,24 | 24518 | 12,21 |
| 56 nocleháren (SP+PSS) | 267144 | 133,04 | 722 | 263530 | 131,24 | 3614 | 1,80 |
| 56 nocleháren (PSS) | 224575 | 111,84 | 722 | 263530 | 131,24 | -38955 | -19,40 |

*Tabulka 5 Souhrnná tabulka porovnání personální kapacity a kapacity provozní doby nocleháren podle profesí*

Tento výklad však nelze zcela zobecnit, neboť do matematického porovnávání výpočtů vstupuje ještě mnoho proměnných, jako například:

a) přímá péče na noclehárně nemusí vždy znamenat, přímý výkon služby na noclehárně v její provozní době (vedoucí, sociální pracovníci)

b) do souboru nebyl zahrnut pomocný personál typu „vrátný“, který zajišťuje v noci dodržování klidu na noclehárně (ponechávám stranou, že každý pracovník, který je v kontaktu s klienty, by měl být zahrnut mezi pracovníky přímé péče a měl by k tomu mít odpovídající kvalifikaci v sociálních službách)

c) není jasně stanoveno, zda jsou pracovníci zaměstnáni na pracovní poměr nebo dohodu o provedení práce (vzniká tak rozdíl v objemu hodin pro poskytování dovolené na zotavenou v rozsahu minimálně 160 hodin / rok u 1,0 pracovního úvazku)

d) není známo kolik pracovníků pracuje najednou (jeden nebo více jak jeden) a kterými profesemi jsou zastoupeni, to zkresluje výklad výsledných kladných hodnot.

**Zjištění (H1b)**: Kapacita personálu 56 nocleháren (viz Tabulka 5, Tabulka 23):

1) Celkový počet provozních hodin na 56 noclehárnách denně: 722 hodin

2) Celkový počet provozních hodin na noclehárnách ročně: 263530 ročně, (tj. k zajištění provozu je zapotřebí minimálně 131,24 úvazku[42] pracovníků)
3) Celkový počet úvazků pracovníků nocleháren: 143,45 úvazku (100 %), z toho jsou pracovníci profesí:
    a. Vedoucí: 10,41 úvazku (7%)
    b. Sociální pracovníci: 21,20 úvazku (15%)
    c. Pracovníci v sociálních službách: 111,84 úvazku (78%)
4) Průměrný počet pracovních úvazků na jednu noclehárnu: 2,56 úvazku
5) Volná kapacita personálu přímé péče: 12,21 úvazku (tj. 24 518 hodin u všech 56 nocleháren). Z tohoto počtu nocleháren se kapacita personálu na zajištění přímé péče na noclehárnách v provozní době jeví jako::
    a. Dostatečná: 32 nocleháren (57%)
    b. Nedostatečná: 24 nocleháren (43%)

**Závěr (H1b):** Celková personální kapacita 56 nocleháren se jeví na první pohled jako dostatečná pro zajištění přímé péče na všech noclehárnách v průběhu jejich provozní doby. Současně se lze domnívat, že noclehárny mají také dostatečnou kapacitu pracovníků v přímé péči na zajištění čerpání dovolené a jiných pracovních aktivit. Po bližším zkoumání jednotlivých nocleháren však docházím k závěru, že nelze toto tvrzení zobecnit, neboť některé noclehárny, podle toho jak uvádí personální kapacitu pracovníků přímé péče v registru (viz Tabulka 23), nemají ani dostatečnou personální kapacitu na zajištění pracovníků přímé péče v celém rozsahu provozní doby služby.

Díky nejednotnému vykazování údajů v jednotlivých krajích a mezi jednotlivými poskytovateli služby nebylo možné tedy s jistotou odpovědět na otázku, zda je personální kapacita na noclehárnách dostatečná. Ze zjištěných dat se mohu pouze domnívat, že:

a) některé noclehárny neposkytují službu noclehárny ve stejném čase v průběhu celého roku nebo ji v některých měsících neposkytují vůbec,

b) na noclehárně poskytuje v noci službu také jiný personál, který není jako pracovník přímé péče uveden v registru,

c) na některých noclehárnách je výrazně nedostatečný počet personálu k zajištění plynulého provozu služby.

K přesným závěrům by přispělo, pokud by registrující orgány (krajské úřady) sjednotily požadavky na poskytovatele sociálních služeb spojené s vykazováním údajů

[42] Výpočet úvazků: celkový počet provozních hodin za rok děleno fond pracovní doby (2008 hodin)

o jimi poskytované sociální službě, zejména personální kapacitě a názvech pracovních pozic a jejich vymezení v přímé péči.

### 2.2.3 Analýza dat z registru – výběrový vzorek 14 nocleháren v ČR

Vzhledem k nejednotnému vykazování údajů o personální kapacitě, které byly zjištěny u základního výzkumného souboru (ZVS; 70 nocleháren; 100%), a také při zkoumání výběrového výzkumného souboru (VVS; 56 nocleháren; 80%) jsem přistoupila ke 2. fázi třídění všech nocleháren a sestavila jsem výběrový výzkumný vzorek (VVV; 6 nocleháren; 9%), ve kterém se systém vykazování lišil minimálně. Na tomto vzorku pak lze jasněji pochopit, jak v rámci jednotlivých krajů lze údaje do registru poskytovat tak, aby byly porovnatelné, ale jsou zde také více viditelné rozdíly mezi jednotlivými kraji.

Jediným krajem, který zcela sjednotil požadavky na poskytovatele a který pomocí jednotného formuláře stanovil přesný postup vykazování pracovních pozic a pracovních úvazků, je Plzeňský kraj. U poskytovatelů služby v tomto kraji lze výstupy mezi sebou porovnávat. Dalším krajem je kraj Liberecký, ve kterém obě noclehárny provozuje jedna organizace, a proto se její systém zveřejnění dat shoduje.

Výzkumný výběrový vzorek byl tedy sestaven ze šesti nocleháren (PLK01, PLK02, PLK03, PLK04, LBK 01, LBK02). U nich bude zkoumána personální struktura a její kapacita, náplně práce pracovníků přímé péče, cílová skupina a podmínky, za kterých je služba poskytována. Na užším vzorku tak znovu ověřuji dílčí hypotézy (H1) a (H2), které přesněji vypovídají o složení a kapacitě personálu na noclehárnách v přímé péči a také o specifících cílové skupiny. Zejména hledám odpovědi na související výzkumné otázky.

#### 2.2.3.1 Personální struktura nocleháren

Výběrový výzkumný vzorek (VVV; 6; 9%) sestavený z celkem šesti nocleháren krajů Plzeňského a Libereckého poskytl pro zodpovězení výzkumných otázek (H1a – H1c) zhruba porovnatelné údaje o personální struktuře noclehárny a o její kapacitě. Postup pro výpočet tzv. volné kapacity jsem použila stejný jako u 56 nocleháren v ČR (viz kapitola 2.2.2.1). Z nocleháren v Plzeňském kraji jsem jako pracovníky přímé péče vyloučila vedoucí nocleháren, kteří jsou v PLK vykazování jako administrativní, resp. vedoucí personál, neposkytující přímou péči. V Libereckém kraji není krajem sjednocený formulář

pro vykazování a noclehárny uvádí v přímé péči také vedoucího. Proto byl vedoucí započítán do celkového počtu úvazků přímé péče na noclehárně. Výzkumný vzorek[43]:

Plzeňský kraj: noclehárny č. PLK01(46), PLK02(11)[44], PLK03(10), PLK04(6)

Liberecký kraj: noclehárny č. LBK01(24), LBK02(20)

Souhrnné údaje o noclehárnách jsou uvedeny v tabulce (Tabulka 6):

**1. Výzkumná otázka (H1a):**

„Jaká profesní role pracovníků v přímé péči je na noclehárnách zastoupena v největším počtu?“

| Přehled noclehárен v Pleňském kraji a Libereckém kraji - k datu 18.4.2015 - celkem 6 noclehárен | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sestaveno z Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR | 117 | 4 | 0,40 | 2 | 0,25 | 4 | 0,35 | 32 | 13,30 | 38 | 13,90 | 27911 | 80 | | 29200 | 14,54 | -0,64 | 5,74 |
| | | Vedoucí pracovníci | | Pracovníci v přímé péči | | | | | | | | | Provozní doba noclehárny | | | Minimální provozní kapacita | Rozdíl pracovních úvazků | Počet pracovníků na noclehárně v provozní době |
| | Maximální kapacita lůžek | Vedoucí služby (administrativa) | | Vedoucí zařízení | | Sociální pracovník | | Pracovník v sociálních službách | | Celkem fond pracovní doby pracovníků v přímé péči za rok | | | od | do | Počet provozních hodin | | | |
| Kód noclehárny podle kraje | | Počet | Pracovní úvazek | Počet | Pracovní úvazek | Počet | Pracovní úvazek | Počet | Pracovní úvazek | Počet | Pracovní úvazek | Počet hodin (Hp=A*2008) | hodin | hodin | Denně | Ročně (Hn=H*365) | Úvazek ročně (B=Hn/2008) | C = A - B | P = Hp / Hn |
| | | | | | | | | | | | A | Hp | | | H | Hn | B | C | P |
| LBK01 | 24 | 0 | 0,00 | 1 | 0,10 | 0 | 0,00 | 6 | 1,40 | 7 | 1,50 | 3012 | 18,00 | 7,00 | 13 | 4745 | 2,36 | -0,86 | 0,63 |
| LBK02 | 20 | 0 | 0,00 | 1 | 0,15 | 0 | 0,00 | 6 | 1,40 | 7 | 1,55 | 3112 | 18,00 | 7,00 | 13 | 4745 | 2,36 | -0,81 | 0,66 |
| PLK01 | 46 | 1 | 0,15 | 0 | 0,00 | 1 | 0,10 | 8 | 3,25 | 9 | 3,35 | 6727 | 19,00 | 8,00 | 13 | 4745 | 2,36 | 0,99 | 1,42 |
| PLK02 | 11 | 1 | 0,10 | 0 | 0,00 | 1 | 0,10 | 5 | 1,70 | 6 | 1,80 | 3614 | 18,00 | 8,00 | 14 | 5110 | 2,54 | -0,74 | 0,71 |
| PLK03 | 10 | 1 | 0,05 | 0 | 0,00 | 1 | 0,05 | 4 | 2,55 | 5 | 2,60 | 5221 | 20,00 | 8,00 | 12 | 4380 | 2,18 | 0,42 | 1,19 |
| PLK04 | 6 | 1 | 0,10 | 0 | 0,00 | 1 | 0,10 | 3 | 3,00 | 4 | 3,10 | 6225 | 17,00 | 8,00 | 15 | 5475 | 2,73 | 0,37 | 1,14 |

*Tabulka 6: Přehled noclehárен v Plzeňském a Libereckém kraji – personál přímé péče a kapacita*

**Zjištění (H1a):** Ve vybraných 6 noclehárnách v ČR z kraje Plzeňského a kraje Libereckého jsou v přímé péči registrováni pracovníci v celkovém počtu 38 pracovníků s celkem 13,90 pracovními úvazky.

1) Pracovní profese pracovníků v přímé péči:

- Vedoucí zařízení (vedoucí): 2 pracovníci (0,25 úvazku; 1,5%), pouze z LBK

[43] U každého čísla služby uvádím v závorce maximální kapacitu klientů, resp. lůžek

[44] U noclehárny č. PLK02 byly údaje o personální struktuře a pracovní úvazky pracovníků přímé péče zjištěny telefonicky rozhovorem dne 24. 4. 2015 s vedoucí noclehárny, v RPSS se nezobrazovaly přílohy.

- Sociální pracovník (SP): 4 pracovníci (0,35 úvazku; 2,5%), pouze z PLK
- Pracovník v sociálních službách (PSS): 38 pracovníků (13,3 úvazku; 96%)

2) Pracovní pozice „vedoucí zařízení“ v Libereckém kraji je spojena s výkonem přímé péče, naopak „vedoucí služby“ v kraji Plzeňském je vždy spojena s administrativní, resp. vedoucí profesí nesouvisející s výkonem přímé péče. Celkem jsou v PLK 4 vedoucí.

3) Nejpočetnější skupinu zastupuje v přímé péči pracovní profese pracovník v sociálních službách (38 osob; 13,30 úvazku; 96%).

**Závěr (H1a):** Nejčastěji je na noclehárnách v přímé péči zastoupena profesní role *pracovník v sociálních službách*. Celkový objem pracovní doby těchto pracovníků je minimálně pětkrát vyšší než objem pracovní doby sociálních pracovníků a celkově zaujímají pracovníci v sociálních službách 96 % objemu všech úvazků v přímé péči.

**2. Výzkumná otázka (H1b):**

„Je kapacita pracovníků nocleháren na zajištění přímé péče dostačující?“

**Zjištění (H1b):**

1) Pokud předpokládám, že služba, jak uvádí shodně noclehárny, je poskytována ve stejném časovém rozsahu po celý rok (365 dní) a na noclehárně je minimálně jeden pracovník, tak kapacita personálu všech nocleháren v Libereckém kraji (LBK01, LBK02) a jedné noclehárny v kraji Plzeňském (PLK02) nedostačuje na pokrytí celkového počtu provozních hodin noclehárny (sloupec „C“ tabulky; je – li C < 0, pak fond pracovní doby pracovníků v přímé péči je menší než počet hodin, během kterých je služba poskytována neboli A < B)[45]. Ostatní tři služby v kraji Plzeňském mají kapacitu personálu v přímé péči dostatečnou (C > 0) na zajištění služby, dovolenou, vzdělávání i například supervizi.

2) V údajích uvedených v tabulce není odečtena dovolená (minimálně 160 hodin ročně na 1,0 pracovního úvazku) a povinné vzdělávání (24 hodin ročně na 1 pracovníka). Po odečtu se hodnota sloupce „C“ o tyto údaje sníží, ale ve výsledku platí, že pouze tři noclehárny, tj. 50 % ze zkoumaného vzorku nocleháren (PLK 01), (PLK03) a (PLK04), mají dostatečnou kapacitu na zajištění dalších pracovních aktivit jako jsou porady nebo supervize mimo provozní dobu noclehárny.

3) I přes poměrně jednoznačné údaje a z nich pramenící výsledky, nelze s jistotou potvrdit, zda kapacita personálu u nocleháren (LBK01), (LBK02), (PLK02) na zajištění

[45] Příklad (LBK01): Kapacita personálu v přímé péči A = 1,5 úvazku, minimální provozní kapacita (počet hodin noclehárny za 365 dní) B = 2,36 úvazku (tj. 13 hodin x 365 dní / 2008 hodin FPD).
C = A – B; C = – 0,86 úvazku (chybí na zajištění provozu služby v celé její provozní době, tj. 1733 hodin).

provozu nedostačuje. Do výpočtu tzv. volné kapacity vstupují další faktory, které sice nejsou nikde uvedeny, ale mohly by tvrzení ovlivnit (například provozní doba se u noclehárny v průběhu roku liší, dohled na noclehárně zajišťují pracovníci, kteří nejsou vedeni jako pracovníci přímé péče atp.).

**Závěr (H1b):** Z údajů v registru bylo zjištěno, že z výběrového výzkumného vzorku nocleháren (VVV; 6; 9%) pouze tři noclehárny (50%) mají dostatečnou personální kapacitu, která zajistí plné pokrytí provozní doby noclehárny minimálně jedním pracovníkem v přímé péči a současně umožní pracovníkům čerpat dovolenou na zotavenou podle zákoníku práce, vzdělávat se podle zákona a účastnit se dalších pracovních aktivit jakými jsou například porady nebo supervize.

**3. Výzkumná otázka (H1c)**:

„Kolik a kteří pracovníci přímé péče pracují na noclehárnách s klienty během její provozní doby, tedy i v noci?“

**Zjištění (H1c):**

1) Počet pracovníků, zajišťujících přímou péči na noclehárně v jeden okamžik není možné zcela jednoznačně určit, pouze se dá vypočítat průměrný počet zaměstnanců, kteří přímou péči na noclehárně poskytují v její provozní době (sloupec „P“). Při výpočtu jsem vycházela z ročního objemu pracovních hodin, které mají pracovníci dispozici (sloupec „Hp“ zahrnuje též dovolenou na zotavenou, vzdělávání a jiné pracovní aktivity) a z ročního počtu provozních hodin noclehárny (sloupec „Hn“ provozní doba 365 dní v roce). Hodnoty $P < 1{,}00$ mohou znamenat, že provoz noclehárny nezajišťuje v určitém čase žádný pracovník přímé péče, nebo noclehárna neposkytuje službu po celý rok nebo je její provoz v průběhu roku časově omezen. Naopak hodnoty $P > 1{,}00$ vyjadřují, že na noclehárně je během její provozní doby přítomen minimálně jeden pracovník a ostatní buď zajišťují zástup v době nemoci a dovolených nebo jsou přítomni na noclehárně jako druhý pracovník pouze po vymezený čas, například při příjmu klientů.

2) Pracovníci, kteří pracují na noclehárně v přímé péči dle údajů z registru:

– *Pracovníci v sociálních službách:* jsou pracovníci přímé péče ze zákona. U všech těchto pracovníků (celkem 32 osob; 84%) je v popisu služby v registru popsána jejich činnost, ze které vyplývá, že zajišťují plynulý chod noclehárny v její provozní době, tedy i v noci, pracují s klienty nocleháren, přijímají je do služby, řeší krizové situace aj. Rozborem jejich činnosti se zabývám u zkoumání náplní práce (Kapitola 2.2.3.3).

– *Sociální pracovníci:* jsou vedeni jako pracovníci přímé péče ze zákona a takto jsou uváděni pouze v Plzeňském kraji (4 osoby; 11%). V Libereckém kraji nebylo zřejmé, zda vedoucí zařízení je zároveň sociální pracovník nebo má jinou odbornou kvalifikaci. Jako sociální pracovník nebyl v tomto kraji nikdo označen.

– *Vedoucí noclehárny:* jsou vedeni jako pracovníci přímé péče v Libereckém kraji (celkem 2 osoby; 5%), naopak funkce vedoucí je v Plzeňském kraji administrativní, resp. vedoucí personál, který nepracuje v přímé péči (celkem 4 osoby).

**Závěr (H1c):** Ze zjištěných údajů může vyplývat, že na všech noclehárnách pracuje v provozní době noclehárny alespoň jeden pracovník přímé péče, a to převážně pracovník v sociálních službách. U třech nocleháren (50%) mohou být pracovníci přímé péče přítomni po celou dobu provozu noclehárny (PLK01), (PLK03), (PLK04) a s ohledem na dostatečnou personální kapacitu je může v určitém čase doplňovat také další pracovník. U třech zbylých nocleháren (50%) není zřejmé, kdo péči na noclehárně v provozní době doplňuje a zda vůbec. Současně nebylo popsáno, zda ostatní pracovníci (vedoucí a sociální pracovníci) jsou na noclehárně v provozní době také přítomni.

#### 2.2.3.2 Cílová skupina u výběrového vzorku nocleháren

Ze zápisu v registru a také z popisu realizace jednotlivých nocleháren v Plzeňském a Libereckém kraji bylo možné vyčíst průběh poskytování služby na noclehárně a částečně identifikovat cílovou skupinu. Objem informací, které jsou u jednotlivých nocleháren uvedeny, se mezi s sebou sice liší, ale základní údaje, které jsou důležité zejména pro zájemce o službu (cílová skupina, podmínky poskytnutí služby, nabídka činností aj.), z nich lze vyčíst. Z údajů, které byly k dispozici, vybírám ty, které považuji pro účely výzkumu za důležité k ověření dílčí hypotézy (H2) a zodpovězení souvisejících výzkumných otázek (H2a), (H2b). Cílové skupiny na noclehárnách lze charakterizovat jejich přímým přiřazením ke stanoveným, byť zákonem nevymezeným, cílovým skupinám (Tabulka 7):

| Název cílové skupiny<br>(seřazeno podle četnosti výskytu na 6 noclehárnách v PLK a LBK sestupně) | Počet výskytů | Procentuální vyjádření výskytu |
|---|---|---|
| Osoby bez přístřeší (LBK01, LBK02, PLK01, PLK02, PLK03, PLK04) | 6 | 100% |
| Osoby v krizi (LBK01, LBK02, PLK04) | 3 | 50% |
| Osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy (PLK03) | 1 | 17% |
| Pachatelé trestné činnosti (PLK04) | 1 | 17% |

*Tabulka 7: Cílové skupiny na noclehárnách v LBK a PLK*

Cílová skupina je u nocleháren vymezena věkovými kategoriemi (Tabulka 8):

| Věkové kategorie cílové skupiny na 6 noclehárnách v PLK a LBK | Počet výskytů | Procentuální vyjádření výskytu |
|---|---|---|
| Dorost 16 –18 let (PLK03[46], PLK04) | 2 | 33% |
| Mladí dospělí 19 – 26 let (LBK01, LBK02, PLK01[47], PLK02[48], PLK03, PLK04) | 6 | 100% |
| Dospělí 27 – 64 let (LBK01, LBK02, PLK01, PLK02, PLK03, PLK04) | 6 | 100% |
| Mladší senioři 65 – 80 let (LBK01, LBK02, PLK01, PLK03) | 4 | 67% |
| Starší senioři nad 80 let | 0 | 0% |

*Tabulka 8:Věkové kategorie klientů nocleháren v LBK a PLK*

**1. Výzkumná otázka (H2a):**

„Patří klienti nocleháren mezi rizikové skupiny?“

**Zjištění (H2a):**

1) Všechny uvedené noclehárny poskytují služby *osobám bez přístřeší* (100%). Tato cílová skupina, stejně jako většina ostatních cílových skupin, není nikde v zákoně přesně definována. Jak také uvádí samotní pracovníci MPSV: „Definice osoby bez přístřeší stále není zakotvena v žádném zákoně. Zákon o sociálních službách popisuje služby azylového domu a noclehárny, které jsou určené pro osoby bez přístřeší, opomíjí však tuto cílovou skupinu charakterizovat.“ (MPSV, 2007) Nebylo tedy snadné cílovou skupinu charakterizovat a sami poskytovatelé v tom nejsou jednotní.

2) 50% nocleháren nabízí služby i osobám v krizi (z nich jsou dvě z Libereckého kraje, u kterých byla vypočtena nedostatečná kapacita pracovníků pro zajištění provozu během celého roku a v celé její provozní době). Ostatní pak uvedli také pachatele trestné činnosti (17%) nebo obecnější vyjádření cílové skupiny jako osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy (17%). K této cílové skupině mohou patřit osoby žijící v nevyhovujících životních podmínkách, experimentátoři i dlouhodobí uživatelé návykových látek aj.

3) Věkové kategorie nejsou logicky rozděleny podle dosažení dospělosti (do 18 a od 18 let), proto poskytovatelé přistupují k zápisu do registru rozdílně. Někteří doplňují komentář přímo do textu popisu realizace, jiní do registračních údajů. Seniorům do 80 let se věnuje jen 67% nocleháren, seniorům nad 80 let nejsou služby určeny vůbec.

4) Obraz cílové skupiny se také odráží v podmínkách přijetí klientů na noclehárnu a vnitřních pravidĺech nocleháren, kdy přístup na noclehárnu nemají zpravidla osoby se specifickým chováním a projevy, stejně tak, jako je ze stejných důvodů klientům služba

[46] Kategorii doplňuje poskytovatel slovně a uvádí od 18 let
[47] Kategorii doplňuje poskytovatel slovně a uvádí od 18 let
[48] Kategorii doplňuje poskytovatel slovně a uvádí 18 – 64 let

ukončena. Obecně lze tvrdit, že cílovou skupinu tvoří klienti, kteří se dokáží pravidlům alespoň minimálně přizpůsobit a nevykazují známky rizikového chování. Z pravidel a podmínek poskytovatelů vybírám předpokládaný obraz klienta, jak jej popisují v pravidlech a podmínkách poskytnutí služby vybrané noclehárny:

- Klient je občan ČR nebo zemí EU[49]
- Klient je svéprávná osoba, plně mobilní a schopný sebeobsluhy
- Klient je ochoten dodržovat vnitřní řád noclehárny, spolupracovat na plnění individuálního plánu a je ochoten sdělit své osobní údaje
- Klient je schopen uzavřít s poskytovatelem smlouvu
- Klient není pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek nebo alkohol či omamné látky nekonzumuje na noclehárně
- Klient není agresivní vůči svému okolí a nenapadá (verbálně i neverbálně) ostatní osoby na noclehárně, neohrožuje zdraví a bezpečnost sebe nebo okolí
- Klientovo chování nenarušuje dobré mravy, nezpůsobí újmu na zdraví nebo majetku druhých osob, a to v okolí noclehárny
- Klient dodržuje zásady hygieny a pořádku a pravidla bezpečnosti
- Klient není ve stavu (zdravotním, psychickém), který vyžaduje lékařskou péči (infekční onemocnění, psychiatrické onemocnění aj.).

**Závěr (H2a):** Rizikové skupiny se na noclehárnách vyskytují a ne všichni poskytovatelé je mají uvedeny v registraci své sociální služby. Cílová skupina nocleháren je většinou v registraci vymezena spíše obecně, ale skutečnými klienty nocleháren jsou osoby, které mnohdy vykazují známky rizikového chování a které jsou občas ve stavu, který není slučitelný s poskytnutím služby na noclehárně.

**2. Výzkumná otázka (H2b):**

„Jsou klienti nocleháren zatíženi více sociálními událostmi?“

**Zjištění (H2b):**

1) Pokud všechny noclehárny (VVV; 6; 100%) mají uvedeno, že všichni jejich klienti jsou osobami bez přístřeší a současně někteří klienti jsou také osobami v krizi nebo osoby ohrožené rizikovým způsobem života, lze předpokládat, že neexistence přístřeší není jedinou sociální událostí, která tyto osoby postihla a má na ně negativní vliv.

[49] Srovnání s definicí bezdomovce, který je dle zákona o státním občanství osobou bez státního občanství.

2) Jedna noclehárna uvádí, že je pro její klienty charakteristické, že jsou to především „osoby v sociální krizi, zadlužené osoby, osoby po výkonu trestu odnětí svobody, osoby se ztrátou rodinného zázemí, osoby přicházející z ústavní péče, neplatiči nájemného, osoby v důchodovém věku, u kterých je kontraindikace k přijetí do odpovídajícího zařízení“ (PLK04).

**Závěr (H2b:** Z popisů cílové skupiny je patrné, že poskytovatelé vnímají klienty jako osoby, které jsou zasaženy různorodými sociálními událostmi. Nezmiňují však, zda jsou takto zasaženi více událostmi najednou.

#### 2.2.3.3 Krizové situace na noclehárně, náplně práce

**1. Výzkumná otázka (H2c):**

„Nastávají při přímé péči s klienty na noclehárnách krizové situace a je obtížné je řešit?“

Ke zjištění odpovědi na otázku (H2c), zda se pracovníci dostávají do krizových situací, bylo nutné nejdříve zjistit, jakou mají obvykle náplň práce pracovníci v přímé péči (vedoucí, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách). Vedoucí není nijak zákonem definován, a proto je odlišný přístup k posuzování vedoucího v PLK (vedoucí spíše jako administrativní pracovník) a LBK (vedoucí jako pracovník přímé péče). Z popisů realizace poskytování služeb noclehárny u jednotlivých poskytovatelů rovněž vyplynulo, jaké rozdílné je pojmenování jednotlivých profesních rolí, zejména pracovníků v sociálních službách (viz Tabulka 9). Výrazně se však v popisu náplně práce od sebe jednotliví poskytovatelé neliší. Ze všech nocleháren vybírám pro jednotlivé pracovní pozice pojmenování, jak je uvádí poskytovatelé služby noclehárny v registru:

| Pojmenování jednotlivých pracovních pozic na 6 noclehárnách v PLK a LBK | | Počet výskytů | Procentuální vyjádření výskytu |
|---|---|---|---|
| **Pracovník v sociálních službách** | Pracovník v sociálních službách | 2 | 33% |
| | Pracovník noclehárny | 2 | 33% |
| | Animátor, vedoucí animátor | 2 | 33% |
| **Sociální pracovník** | Sociální pracovník | 4 | 67% |
| **Vedoucí zařízení[50]** | Vedoucí služby | 2 | 33% |
| | Vedoucí zařízení | 2 | 33% |
| | Vedoucí (+název služby) | 1 | 17% |
| | Vedoucí projektu | 1 | 17% |

*Tabulka 9: Pojmenování pracovních pozic na noclehárně*

[50] Název dle terminologie v registru

Náplně práce pracovníků na noclehárně odráží potřebu zajistit plynulý provoz nocleháren a současně naplnit kritéria standardů kvality (viz kapitola 1.2.3):

1) Pracovník v sociálních službách vykonává na noclehárně tyto činnosti: zajišťuje plynulý provoz noclehárny v její provozní době (na noclehárně pracuje ve 12 hodinových směnách a v noci a zajišťuje bezpečnost provozu noclehárny), vykonává základní činnosti služby, jedná se zájemcem o službu (posuzuje vhodnost služby pro žadatele, rozhoduje o přijetí / nepřijetí žadatele na noclehárnu s ohledem na jeho stav nebo příslušnost k cílové skupině, podává srozumitelně informace o podmínkách využití služby a pravidlech aj.), sjednává ústní smlouvu s klientem (rozhoduje o sjednání smlouvy, ověřuje, zda žadatel porozuměl obsahu smlouvy, informuje ho o právech a povinnostech, které ze smlouvy vyplývají aj.), poskytuje základní sociální poradenství, poskytuje psychickou podporu klientům (naslouchá, komunikuje s klientem, zjišťuje jeho potřeby a snaží se ho stabilizovat, motivovat), individuálně plánuje s klienty (pracuje s klienty podle jejich potřeb, je současně klíčovým pracovníkem klientů), poskytuje základní materiální pomoc klientům (hygienické potřeby, potraviny, ošacení aj.), zajišťuje topení, úklid, desinfekci, manipuluje se špinavým prádlem nebo pere osobní prádlo klientů v pračce, kontroluje dodržování pravidel noclehárny (dohlíží nad dodržováním pravidel noclehárny ze strany klientů, bezpečnostních předpisů a ochrany práv a oprávněných zájmů klientů, dodržování hygienických pravidel, kontroluje způsobilost klientů, přijímá a vyřizuje stížnosti, ukončuje smlouvu klientovi, poskytuje první pomoc, komunikuje s policií, řeší havarijní situace (výpadek proudu, poničení majetku, násilí, napadání, krádeže mezi klienty a jiné krizové situace), podílí se na tvorbě vnitřních předpisů, vede evidenci klientů (karty klientů, zápisy ze služby, výkazy za poskytnuté služby) a v neposlední řadě se snaží klienta motivovat ke změně jeho sociální situace.

2) Sociální pracovník vykonává v rámci služby noclehárny činnosti: poskytuje klientovi základní i odborné sociální poradenství, pomáhá klientovi zprostředkovat kontakt s rodinou, pomáhá klientovi vyřizovat dávky pomoci v hmotné nouzi, pomáhá klientovi jednat s institucemi aj.

3) Vedoucí zařízení: sjednává smlouvu s klientem (rozhoduje o uzavření opakované smlouvy s klientem), rozhoduje o ukončení smlouvy klientovi (posuzuje ukončení smlouvy), zajišťuje rozpis směn pracovníků noclehárny, zajišťuje metodické vedení a financování služby, řídí a kontroluje činnost noclehárny a pracovníků (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách), odpovídá za kvalitu poskytované služby, spolupracuje s úřady a státními institucemi.

**Zjištění (H2c):** Z výše uvedeného výčtu činností je na noclehárně nejvíce činnostmi zatížen pracovník v sociálních službách. Ten pracuje přímo s klienty, kterými jsou také osoby s rizikovým chováním. Ke kvalitnímu splnění množství požadovaných úkolů musí být pracovník vybaven nejen odbornými znalostmi z oblasti přímé péče s klienty, ale měl by umět také předcházet nouzovým a havarijním situacím nebo je přímo na noclehárně řeší. Při tom zajišťuje běžný provoz noclehárny, kontroluje dodržování všech pravidel, poskytuje materiální pomoc klientům, uklízí a v neposlední řadě poskytuje psychickou podporu klientům noclehárny.

**Závěr (H2c):** Náplň práce pracovníků, kteří přímo pracují na noclehárně s klienty, tedy zejména pracovníků v sociálních službách, je náročná psychicky i fyzicky a od pracovníků je vyžadována vysoká míra odpovědnosti. Pracovníci se při výkonu práce dostávají do krizových situací a předpokládá se, že je budou umět řešit. Pracovníci navíc vykonávají práci často ve dvanáctihodinových směnách a v nočních hodinách, to je z pohledu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci kvalifikováno třetím stupněm zátěže (3. rizikový stupeň) a na pracovníka se tak vztahují zvláštní předpisy zákoníku práce.

### 2.2.4 Shrnutí kapitoly

Při analýze dat dostupných v registru (1. část výzkumu) bylo shromážděno velké množství údajů, které vypovídají postupně o 70 noclehárnách (ZVS; 70; 100%), 56 noclehárnách (VVS; 56; 80%) a 6 noclehárnách (VVV; 6; 42%) v ČR. Data, která byla k dispozici, nemají jednotnou formu, přesto bylo možné z nich zjistit základní údaje o kapacitě nocleháren, provozní době, cílové skupině a částečně údaje o pracovnících, kteří poskytují přímou péči klientům. Částečně tak byly ověřeny dílčí hypotézy H1 a H2, kterými se pro jejich zpřesnění zabývám ještě ve 2. části výzkumu přímo u respondentů dotazníkového šetření a ověřuji dosavadní zjištění.

**Dílčí hypotéza (H1):** „Na noclehárnách zajišťuje v provozní době přímou péči často jen jeden zaměstnanec s kvalifikací pracovníka v sociálních službách.“

**Shrnutí (H1):** Dílčí hypotéza byla postupně ověřována analýzou dat z registru na základním výzkumném souboru (ZVS; 70; 100%), dále na výzkumném výběrovém souboru (VVS; 56; 80%) a nakonec také na výzkumném výběrovém vzorku nocleháren (VVV; 6; 9%). Odpovědi na výzkumné otázky (H1a), (H1b) a (H1c) potvrdily platnost dílčí hypotézy (H1) pouze částečně s tím, že díky rozdílnému přístupu k vykazování personální kapacity v registru nelze s přesností určit, kolik a kterých pracovníků pracuje na noclehárně

v jeden okamžik v provozní době, zda v provozní době nepracuje na noclehárně také i jiný pomocný personál, který není uveden v přímé péči, ale působí zde například jako "vrátný," zda jsou služby nocleháren poskytovány ve všech 365 dnech a ve stejnou provozní dobu.

**Závěr (H1):** V provozní době pracují na noclehárnách v přímé péči především pracovníci v sociálních službách, které občas doplňuje nebo zastupuje i jiný personál. Kapacita pracovníků v přímé péči se jeví jako dostatečná pouze u 32 nocleháren, kde mají pracovníci prostor i na jiné pracovní aktivity. Zbylých 24 nocleháren vykazuje v registru nedostatečnou kapacitu pracovníků v přímé péči pro zajištění provozu během celé provozní doby. U ostatních nocleháren nebylo možné data zjistit.

**Dílčí hypotéza (H2):** „Pracovníci přímé péče, kteří na noclehárnách pracují, se dostávají při poskytování služby klientům do obtížně řešitelných krizových situací."

**Shrnutí (H2):** Jak bylo ověřeno v dílčí hypotéze (H1), na noclehárnách pracují především pracovníci v sociálních službách s rozmanitou pracovní náplní a často slouží na noclehárně sami. Již to je situace, která musí pracovníky nadměrně zatěžovat, zejména ve chvílích, kdy se na noclehárně vyskytnou mimořádné situace, které vyžadují rychlé rozhodování. Krizové situace jsem posuzovala především z pohledu práce s cílovou skupinou, která je pro noclehárny obvyklá. Zjistila jsem, že noclehárny mají kromě základní cílové skupiny osoby bez přístřeší, zaregistrované i jiné cílové skupiny, které obvykle přichází využít služeb nocleháren. Patří mezi ně tito klienti: osoby v krizi, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, etnické menšiny, pachatelé trestné činnosti, oběti domácího násilí.

Z výčtu zaregistrovaných cílových skupin je patrné, že při kontaktu s nimi lze předpokládat zvýšenou míru rizika a tento fakt potvrzují i samotní poskytovatelé služeb, kteří v podmínkách poskytnutí služby preventivně zmiňují, pro které osoby není sociální služba určena. I přes tato preventivní opatření však nelze vyloučit, že pracovníci se do krizových situací dostávají. Zda je tomu opravdu tak, jak předpokládám, budu ověřovat přímo u pracovníků nocleháren v dotazníkovém šetření.

**Závěr (H2):** Pracovníci přímé péče se na noclehárnách mohou do krizových situací dostávat především díky skutečnosti, že cílovou skupinou nocleháren jsou také osoby s rizikovým chováním. Současně jsou pracovníci v těchto situacích na noclehárně často sami a i přes stanovená preventivní opatření jim rozhodování v krizových situacích může způsobovat obtíže.

## 2.3 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ V NOCLEHÁRNÁCH ČR

Anonymní dotazník jsem vytvořila elektronicky a zdarma na portálu společnosti Survio[51] a odkaz na něj jsem spolu s oslovujícím dopisem rozesílala na emailové adresy 69 poskytovatelů sociálních služeb, kteří byli k datu 26. 4. 2013 uvedeni v registru. Spolu s odkazem a žádostí o vyplnění dotazníku jsem současně všem poskytovatelům nocleháren zaslala jako poděkování respondentům vytvořenou přehlednou tabulku s kontakty na všechny noclehárny v České republice, které byly v registru dostupné.

Dotazník obsahoval včetně úvodního oslovení s informacemi o účelu dotazníku, uvedení do problému a představení mé osoby celkem 33 otázek (viz Příloha 6), které se lišily v možnostech a formách odpovědí. Tím jsem samozřejmě získala mnoho užitečných informací, ale jejich zpracovávání bylo poměrně náročné. Rovněž formulace některých otázek, jak se později ukázalo, nemusela být pro některé respondenty jednoznačná a výsledek analýzy všech odpovědí mohl pak značně zkreslit celý výzkum.

Příkladem toho bylo mylné uvažování o předem stanovené klíčové otázce, kterou jsem zvolila pro 1. stupeň třídění základního výzkumného souboru. Očekávala jsem, že pokud odpovědi na dotazníkovou otázku číslo 5: „Pracujete přímo s klienty noclehárny?“ budou kladné, získám vytříděný soubor respondentů, tedy pracovníky, kteří pracují s klienty přímo na noclehárně. Na otázku odpovědělo kladně celkem 91% respondentů, což by mohl být pro kvantitativní metodu výzkumu dobrý výsledek, ale vzápětí jsem zjistila, že sice tito respondenti s klienty pracují, ale pravděpodobně mimo noclehárnu a rozhodně ne v její provozní době, tedy i v noci. Tento fakt jsem zjistila, když jsem na kontrolní dotazníkovou otázku č. 7: „Zajišťujete plynulý provoz noclehárny během její provozní doby (tedy i v nočních hodinách)“ obdržela 53% záporných odpovědí.

Výsledný výzkumný vzorek byl tedy nakonec sestaven až při 2. stupni třídění za použití kontrolní otázky č. 7 a obsahuje téměř homogenní skupinu osob, tedy pracovníků, kteří poskytují přímou péči klientům přímo na noclehárně a to i v nočních hodinách. Postup filtrování odpovědí ke stanovení výběrového vzorku respondentů:

**1) Základní výzkumný soubor (ZVS)**: Obsahoval odpovědi všech respondentů (33 respondentů; 100%), které byly použity ke shrnutí základních informací o noclehárnách, personálním zajištění služby, supervizi a současně v průběhu analýzy dotazníkového šetření byl používán k porovnávání údajů s výběrovým výzkumným vzorkem respondentů (VVV).

[51] Survio, portál pro tvorbu online dotazníků, dostupné na: www.survio.com

**2) Výběrový výzkumný soubor (VVS):** Zahrnoval respondenty 1. stupně třídění, kteří kladně odpověděli na klíčovou otázku č. 5: „Pracujete přímo s klienty noclehárny?“

a) Ano: 26; 79%

b) Občas, pouze v mimořádných situacích: 4; 12%

c) Ne: 3; 9%

Celkem kladně (ano a občas) odpovědělo 30 respondentů (91%), kteří sice poskytují přímou péči klientům, ale, jak jsem později zjistila, většinou přímo na noclehárnách nepracují (16 osob tj. 47%). Z toho důvodu jsem přistoupila ke 2. stupni třídění pomocí kontrolní otázky č. 7, která zúžila konečný výběr respondentů (VVV).

**3) Výběrový výzkumný vzorek (VVV):** Obsahoval respondenty 1. a 2. stupně třídění, kteří kladně odpověděli na otázku č. 5 a zároveň kladně odpovídali na kontrolní otázku č. 7: „Zajišťujete plynulý provoz noclehárny během její provozní doby (tedy i v nočních hodinách)?“

a) Ano: 12; 40%

b) Občas, pouze v mimořádných situacích: 2; 7%

c) Ne: 16; 53%

Hlubší analýze odpovědí bylo nakonec vybráno 14 respondentů jako výzkumný výběrový vzorek (VVV; 14; 42%), kteří tvořili téměř homogenní skupinu pracovníků, kteří pracují v přímé péči s klienty přímo na noclehárně, a i když je počet respondentů VVV poměrně zúžen, ze všech výzkumných souborů respondentů nejvíc vypovídá o přímé práci na noclehárnách a také o situacích, které se na noclehárnách vyskytují. Tuto skupinu jsem pro další účely nazvala „pracovníci nocleháren“ a především s ní jsem pracovala v průběhu celého výzkumu.

### 2.3.1 Analýza dat základního souboru všech respondentů

Na dotazník odpovědělo celkem 33 osob, tj. přesně 30% z celého počtu 69 rozeslaných žádostí o vyplnění dotazníků. S dotazníkem jsem pracovala jako základním souborem výzkumu, který měl v konečném výsledku posloužit především pro srovnání některých obecných údajů o provozu nocleháren, klientech a představě o supervizi. I když se o tyto odpovědi výzkum opírá jen částečně, nelze jeho výpovědní hodnotu pominout pro vykreslení obecných témat nebo pro porovnání odpovědí s výběrovým vzorkem respondentů. Současně tak lze předejít případným spekulacím o možnosti záměrného třídění výběrového vzorku k získání požadovaných dat.

Z navrácených dotazníků, které jsem pojmenovala základní výzkumný soubor (ZVS; 33; 100%), jsem provedla shrnutí respondentů a jejich základní identifikaci, včetně vzdělání a profese. K dispozici jsem měla souhrnné odpovědi, ale také odpovědi homogenních skupin podle profesního zaměření (sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, ředitelé aj.). Ty jsem pak používala k bližšímu zkoumání vztahů a také hledání rozdílů v odpovědích. V této první fázi jsem na celém výzkumném vzorku zjišťovala především informace, které nebylo možné zjistit z registru, nebo jsem odpovědi z dotazníku použila pro jejich doplnění. Ověřovala jsem všechny tři dílčí hypotézy H1, H2, H3, resp. některé z jejich výzkumných otázek.

A) POPIS ZÁKLADNÍHO SOUBORU RESPONDENTŮ (ZVS; 33; 100%):

**1. Pohlaví respondentů:**

Muži: 15 osob (45%)

Ženy: 18 osob (55%)

**2. Věk respondentů:** (Tabulka 10)

| Věk respondentů | 18 – 25 let | 26 – 35 let | 36 – 45 let | 46 – 55 let | 56 a více let |
|---|---|---|---|---|---|
| 33 | 2 | 11 | 15 | 1 | 4 |
| 100% | 6% | 33% | 46% | 3% | 12% |

*Tabulka 10: Věk respondentů (ZVS; 33; 100%))*

**3. Počet let práce s cílovou skupinou:** (Tabulka 11)

| Počet let práce s cílovou skupinou | 0 let | 1 – 4 roky | 5 – 10 let | 11– 27 let |
|---|---|---|---|---|
| 33 | 2 | 16 | 7 | 8 |
| 100% | 6% | 49% | 21% | 24% |

*Tabulka 11: Počet let práce pracovníků nocleháren s cílovou skupinou(ZVS; 33; 100%)*

**4. Pracovní pozice a kvalifikace:** (Graf 2)

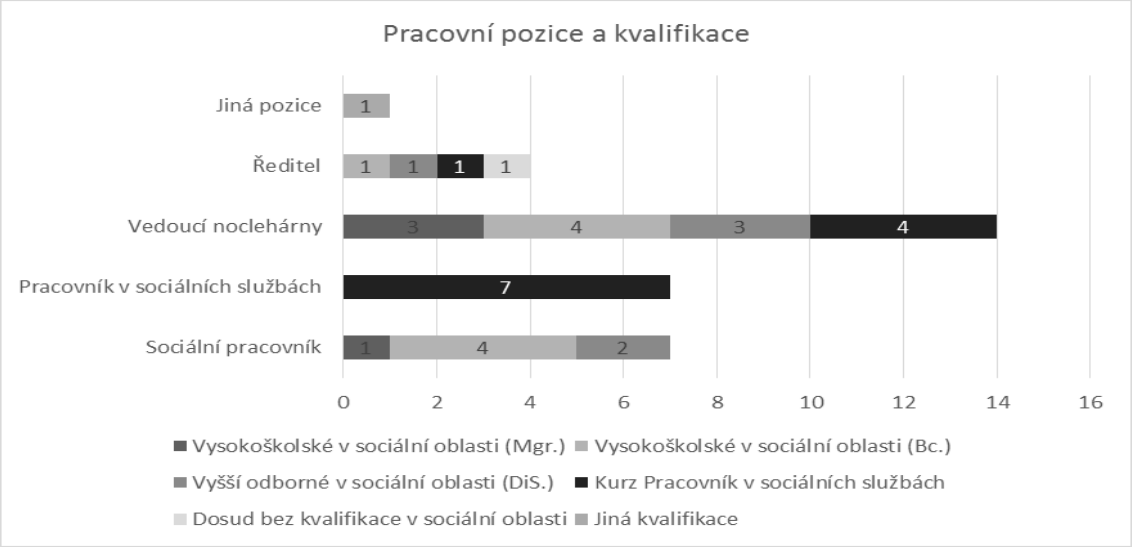
a) Sociální pracovník: celkem 7 respondentů (21%);
kvalifikace: Mgr. (1; 3%), Bc. (4; 12%), DiS. (2; 6%)

b) Pracovník v sociálních službách: celkem 7 respondentů (21%);
kvalifikace: Pracovník v sociálních službách (7; 100%)

c) Vedoucí noclehárny: celkem 14 respondentů (42%);
kvalifikace: Mgr. (3; 9%), Bc. (4; 12%), DiS. (3; 9%), Pracovník v sociálních službách (4; 12%)

d) Ředitel: celkem 4 respondenti (12%);
kvalifikace: Bc. (1; 3%), DiS. (1; 3%), Pracovník v sociálních službách (1; 3%), bez kvalifikace v sociální oblasti (1; 3%)

e) Jiná pracovní pozice: celkem 1 respondent (3%);
kvalifikace: Jiná kvalifikace (1; 3%)




*Graf 2: Pracovní pozice na noclehárně a kvalifikace (ZVS; 33; 100%)*

**Závěr:** Z celkového počtu respondentů (33; 100%) byli v největším počtu zastoupeni vedoucí nocleháren (42%). Nejčastějším nejvyšším vzděláním v sociální oblasti je v součtu kvalifikace pro profesi „sociální pracovník" (DiS., Bc., Mgr.) v celkovém počtu 19 osob (58%). Kvalifikaci „pracovník v sociálních službách" má 12 osob (36%). Nejčastěji na dotazy odpovídali pracovníci ve věku 36 – 45 let (46%). S cílovou skupinou nocleháren pracuje do čtyř let celkem 54% respondentů, více jak 11 let pracuje na noclehárnách s cílovou skupinou 8 osob (24%).

B) ANALÝZA DAT ZÁKLADNÍHO SOUBORU (ZVS; 33; 100%):

**1. Výzkumné otázky (H1a), (H1c):**

„Jaká profesní role pracovníků v přímé péči je na noclehárnách zastoupena v největším počtu?"

„Kolik a kteří pracovníci přímé péče pracují na noclehárnách s klienty během její provozní doby, tedy i v noci?"

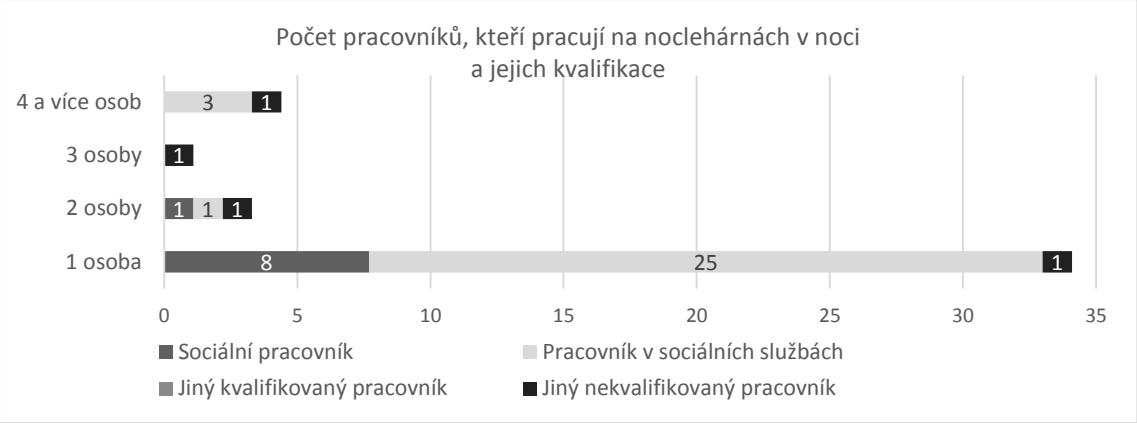
K odpovědi byly využity odpovědi na otázku z dotazníku č. 12. V níže uvedené tabulce (Tabulka 12) jsou uvedeny odpovědi, ze kterých vyplývá, kteří pracovníci a v jakém počtu pracují na noclehárnách i v noci (viz Graf 3).

**Zjištění (H1a):** Nejčastější profesí v přímé péči je na noclehárnách zastoupena profese pracovníka v sociálních službách (29 nocleháren; 88%). Dalším pracovníkem, který poskytuje přímou péči, je sociální pracovník (9 nocleháren; 27%)

| Kolik a kteří pracovníci pracují na noclehárně v noci (otázka č. 12) | 1 osoba | 2 osoby | 3 osoby | 4 a více osob |
|---|---|---|---|---|
| Sociální pracovník | 8 x | 1 x | 0 x | 0 x |
| Pracovník v sociálních službách | 25 x | 1 x | 0 x | 3 x |
| Jiný kvalifikovaný pracovník | 0 x | 0 x | 0 x | 0 x |
| Jiný nekvalifikovaný pracovník | 1 x | 1 x | 1 x | 1 x |

*Tabulka 12: Počty a profese pracovníků zajiš´tujících provoz nocleháren*

**Zjištění (H1c):** Pracovníci uvedli, že na 25 noclehárnách v noci pracuje jeden pracovník v sociálních službách (PSS). Na jedné noclehárně pracují 2 PSS a na třech noclehárnách pracují 4 PSS a více najednou. Na osmi noclehárnách také pracuje 1 sociální pracovník (SP) a v jedné dokonce 2 SP. Jiný kvalifikovaný pracovník na noclehárnách nepracuje, ale personál je doplňován nekvalifikovaným personálem (viz Graf 3).




*Graf 3: Počty a profese pracovníků zajišťujících provoz nocleháren (ZVS; 33; 100%)*

**Závěr (H1a), (H1c):** Nejčastěji pracuje na noclehárně v její provozní době, tedy i v noci, jeden pracovník v profesi *pracovník v sociálních službách*. Ten může být v některých noclehárnách posílen o přítomnost sociálního pracovníka nebo o jiného nekvalifikovaného pracovníka. Na čtyřech noclehárnách (12%) nepracuje v noci žádný pracovník v sociálních službách, lze se tedy domnívat, že tuto práci mohou zastávat sociální pracovníci, nekvalifikovaní pracovníci nebo není v noci služba zajištěna vůbec.

**2. Výzkumná otázka (H2b):**

„Jsou klienti nocleháren zatíženi více sociálními událostmi?“[52]

Zda jsou klienti zatíženi více sociálními událostmi, jsem se dotazovala v otázce č. 15.

**Zjištění (H2b):** Všichni respondenti (33; 100%) se shodli, že klienti nocleháren jsou zatíženi více sociálními událostmi současně, přitom 91% respondentů tvrdí, že jsou takto zatíženi často.

[52] Sociální události jako například: stáří, nemoc, invalidita, nezaměstnanost, chudoba, těhotenství aj.)

**Závěr (H2b):** Klienty noclehárен lze podle pracovníků noclehárен považovat za osoby, které jsou kromě bezdomovectvím, zatíženy více sociálními událostmi současně.

**3. Výzkumná otázka (H2c):**

„Nastávají při přímé péči s klienty na noclehárnách krizové situace a je obtížné je řešit?“

| | | |
|---|---|---|
| Dotazníková otázka č. 14 | 33 | 100% |
| Čím je nižší práh sociální služby, tím je větší riziko výskytu krizových situací | 15 | 45% |
| Čím je nižší práh sociální služby, tím je menší riziko výskytu krizových situací | 3 | 9% |
| Rizika výskytu krizových situací nijak nesouvisí s nastavením prahu sociální služby | 13 | 39% |
| Jiná (doplnil jeden respondent): „Limity pro práh jsou formovány spíše kapacitními možnostmi. Krizové situace s prahem zajisté souvisí, ale důležité je i metodické vedení“ | 2 | 6% |

*Tabulka 13:Práh služby a krizové situace (ZVS; 33; 100%)*

**Zjištění (H2c):** Všichni respondenti (100%) podle svých odpovědí považují noclehárny za službu s nízkým prahem, z toho 13 respondentů s tímto tvrzením souhlasí jen částečně. Výskyt krizových situací s nízkým prahem dává do souvislosti 15 respondentů (46%) a myslí si, že čím je nižší práh služby, tím je vyšší možnost vzniku krizových situací. Velká skupina respondenů (39%) spojitost mezi krizovou situací a prahem služby nevidí.

**Závěr (H2c):** Noclehárny jsou podle všech respondentů sociální služby s nízkým prahem. 46% respondentů předpokládá vznik rizikových situací na základě nízko nastaveného prahu služby a současně jako opatření pro jejich předcházení i řešení jeden respondent navrhuje mít kvalitně zpracovanou metodiku práce.

**4. Výzkumná otázka (H3a):**

„Může supervize ovlivnit kvalitu služby?“

V dotazníkové otázce č. 21 jsem zjišťovala, zda si respondenti myslí, že supervize je důležitou součástí v zajištění kvality sociální služby a v otázce č. 22 měli podle pořadí důležitosti seřadit pracovní profese podle toho, pro které je supervize podle nich nejvíce potřebná. Na obě otázky odpověděli všichni respondenti (ZVS; 33 osob; 100%).

**Zjištění (H3a):** Téměř všichni respondenti (32; 97%) považují supervizi za důležitou součást v zajištění kvality sociální služby, z toho 7 respondentů (21%) si myslí, že kvalitu může ovlivnit jen částečně. Podle toho, pro koho vnímají supervizi jako nejdůležitější, seřadili respondenti pracovní pozice takto: 1. pracovník v sociálních

službách, 2. sociální pracovník, 3. vedoucí noclehárny, 4. ředitel organizace, 5. pomocný personál, 6. metodik sociální služby, 7. administrativní personál.

**Závěr (H3a):** Z výše uvedených odpovědí je patrné, že respondenti vnímají supervizi jako potřebnou zejména pro pracovníky v sociálních službách, dále pak pro sociální pracovníky a vedoucí nocleháren. Z toho lze usuzovat a na základě předchozích zjištění potvrdit, že supervize je důležitá na noclehárnách zejména pro pracovníky v přímé péči, kteří pracují přímo s klienty.

**5. Výzkumná otázka (H3b):**

„Využívají pracovníci nocleháren supervizi, jakou a jak často?“

Zda využívají respondenti supervizi v sociální službě noclehárny, jakou a v jakých frekvencích jsem se dotazovala v otázkách č. 24, 25.

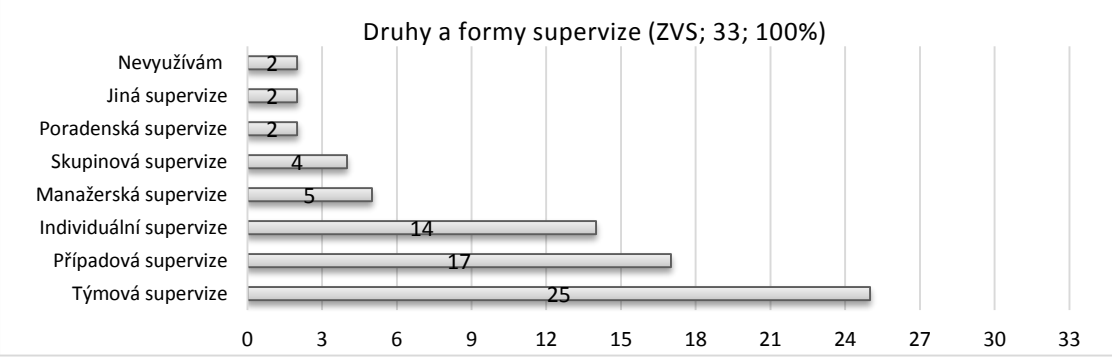
a) Otázka č. 24: „Jak často probíhají setkání se supervizorem?“ (Tabulka 14):

| Frekvence supervize | 1 – 2x ročně | 3 – 4x ročně | 5 – 6x ročně | 7 – 8x ročně | 9 – 10x ročně | 11x ročně a více | Dle potřeby | Nevyužívám SPVZ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Počet odpovědí | 12 | 13 | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 | 6 |
| % | 30% | 33% | 9% | 6% | 0% | 3% | 9% | 15% |

*Tabulka 14: Frekvence supervize (ZVS; 33; 100%)*

b) Otázka č. 25: „Jakou supervizi využíváte?“ (Graf 4)

**Zjištění (H3b):** Kromě týmové (76%), případové (51%) a individuální supervize (42%), které respondenti využívají nejčastěji, je mezi respondenty poměrně často využívána supervize manažerská (15%), což může odrážet poměrně vysoké procento vedoucích pracovníků mezi respondenty (54% ze všech respondentů jsou dohromady vedoucí a ředitelé). Respondenti také uvedli, že vůbec nevyužívají rozvojovou supervizi zaměřenou na posílení kompetencí pracovníka.




*Graf 4:Druhy a formy supervize, které využívají respondenti (ZVS; 33; 100%)*

**Závěr (H3b):** Nejčastěji využívají respondenti na noclehárnách týmovou supervizi, dále případovou supervizi a individuální supervizi. Setkání se supervizorem probíhají obvykle 3 – 4 x ročně nebo také 1 – 2 x ročně.

**6. Výzkumná otázka (H3d):**

„Jaké předpoklady by měl mít kvalitní supervizor?“

a) Respondenti mohli v otázce č. 27 označit ty předpoklady, které si myslí, že by měl supervizor na noclehárně pro poskytování supervize mít.

**Zjištění (H3d):** Pořadí důležitosti požadavků, které jsou kladeny na supervizory:

- Měl by být nestranný a nezávislý (88%)
- Měl by mít praxi supervizora (88%)
- Neměl by být zaměstnanec organizace, která poskytuje sociální službu (64%)
- Měl by být přizpůsobivý k potřebám pracovníků služby (64%)
- Měl by mít akreditované vzdělání jako supervizor (55%)
- Měl by perfektně znát obsah sociální služby, ve které supervizi provádí (52%)
- Měl by mít praxi v sociální práci s cílovou skupinou služby (52%)
- Měl by sám pracovat pod supervizí (45%)

**Závěr (H3d):** Kvalitní supervizor je v představě respondentů osoba nestranná a nezávislá s praxí v supervizní oblasti a akreditovaným vzděláním. Supervizor by neměl být současně zaměstnán v organizaci, kde poskytuje supervizi, ale obsah sociální služby či cílovou skupinu by měl znát. Pro pracovníky není důležité, aby supervizor byl členem nějakého profesního sdružení, tři respondenti uvádí, že nemusí být ani supervizor, ale stačí, když porozumí potřebám pracovníků. Na druhou stranu téměř polovina respondentů předpokládá, že bude sám pracovat pod supervizí. V odpovědi „jiné“ bylo uvedeno, že supervizor by „měl mít schopnost pomoci definovat a dodržovat zakázku supervize,“ což souvisí s kvalitně vyjednaným kontraktem a klíčovými kompetencemi supervizora.

**7. Výzkumná otázka (H3e):**

„Je pro pracovníky nocleháren supervize bezpečná?“

Zda se respondenti cítí při supervizi bezpečně, jsem přímo zjišťovala otázkou č. 32 a odpovědi jsou vyjádřeny grafem (Graf 5), dále otázkou č. 29, kdy respondenti měli odpovídat, kdo rozhoduje o výběru supervizora.

*Graf 5: Bezpečí v supervizi (ZVS; 33; 100%)*

**Zjištění (H3e):** Ze všech respondentů (ZVS; 33; 100%) jich supervizi využívá 27 osob (82%). Z nich se většina cítí při supervizi bezpečně, jedna osoba uvádí, že se při supervizi bezpečně necítí. Supervizi vůbec nevyužívá 6 respondentů (18%). Na otázku č. 29 devatenáct respondentů (58%) odpovědělo, že o výběru supervizora rozhoduje nejčastěji ředitel a / nebo vedoucí služby, pouze v devíti noclehárnách (27%) rozhodují o výběru supervizora všichni ti, koho se supervize týká.

**Závěr (H3e):** Většinou se pracovníci cítí při supervizi bezpečně, přestože o výběru supervizora rozhoduje většinou vedení noclehárny.

### 2.3.2 Analýza dat výzkumného výběrového vzorku respondentů

Vzhledem k tomu, že výzkum je zaměřen na pracovníky, kteří přímo poskytují sociální službu na noclehárně, a to i v nočních hodinách, vybrala jsem z celkového počtu sebraných dotazníků 14 respondentů (42% z celkového počtu respondentů), kteří pracují v přímé péči s klienty na noclehárně i v nočních hodinách. Pravidlem redukce byla odpověď „ano“ nebo „občas“ na otázku č. 7.[53] Ze 14 respondentů jich pravidelně s klienty na noclehárně pracuje 12 osob (86%) a 2 osoby (14%) občas jako zástup např. v době nemoci. Současně se u vybraných respondentů shodovala i odpověď na otázku č. 5, zda pracují přímo s klienty noclehárny (86% ano, 14% občas).

Vybraní respondenti tedy přímo pracují nebo občas přímo pracují s klienty noclehárny i v nočních hodinách a zajišťují plynulý průběh poskytování služby. Tento výzkumný výběrový vzorek jsem nazvala pracovně „pracovníci nocleháren“ a označila jej zkratkou VVV. Z celkového počtu respondentů, kteří pracují v přímé péči (ZVS; 33;

[53] Znění otázky č. 7: „Zajišťujete plynulý provoz noclehárny během její provozní doby (tedy i v nočních hodinách)“

100%), zajišťuje plynulý provoz noclehárny i v nočních hodinách pouze 14 pracovníků nocleháren (VVV; 14; 42%). Ti byli vybráni jako výzkumný výběrový vzorek.

POPIS VÝZKUMNÉHO VÝBĚROVÉHO VZORKU (VVV; 14 osob; 42%):

Pracovní název: pracovníci nocleháren

**1. Věk pracovníků nocleháren:**

Zjištění: 86% pracovníků nocleháren je starších jak 36 let.

| Věk respondentů | 18 – 25 let | 26 – 35 let | 36 – 45 let | 46 – 55 let | 56 a více let |
|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 1 | 1 | 8 | 1 | 3 |
| 100% | 7% | 7% | 58% | 7% | 21% |

*Tabulka 15: Pracovníci nocleháren podle věku (VVV; 14; 42%)*

**2. Pohlaví pracovníků nocleháren:**

a) muži: 7; 50%

b) ženy: 7; 50%

Zjištění: Mezi pracovníky nocleháren je stejný počet žen (50%) a mužů (50%).

**3. Počet let práce s cílovou skupinou**

Zjištění: Z celkového počtu pracovníků nocleháren (100%) jich 36% pracuje na noclehárně více jak 10 let, z nich tři pracovníci pracují na noclehárně 12 let, jeden pracovník 20 let a jeden pracovník dokonce pracuje na noclehárně 27 let. (Tabulka 16)

| Počet let práce s cílovou skupinou | 0 let | 1 – 4 roky | 5 – 10 let | 11– 27 let |
|---|---|---|---|---|
| 14 | 0 | 7 | 2 | 5 |
| 100% | 0% | 50% | 14% | 36% |

*Tabulka 16: Počet let práce pracovníků nocleháren s cílovou skupinou nocleháren (VVV; 14; 42%)*

B) ANALÝZA DAT VÝBĚROVÉHO VZORKU

Pracovníci nocleháren (VVV; 14; 42%)

**1. Výzkumná otázka (H1a):**

„Jaká profesní role pracovníků v přímé péči je na noclehárnách zastoupena v největším počtu?“

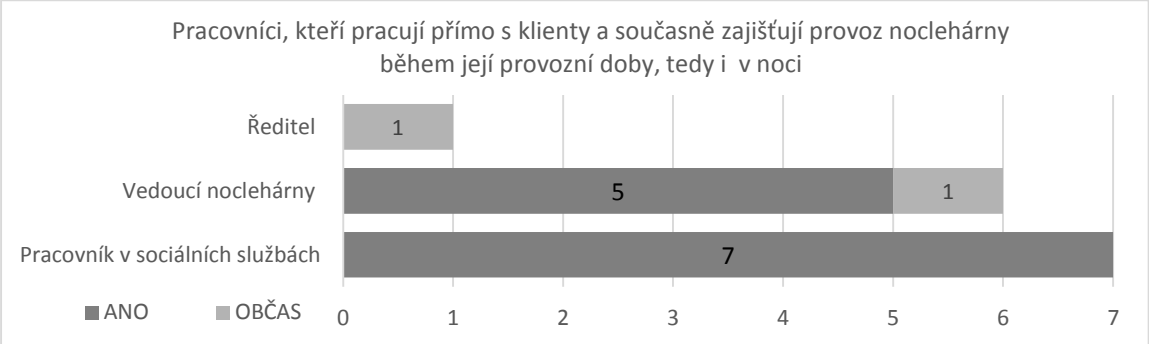
Jaká je struktura personálního obsazení přímé péče na noclehárně v nočních hodinách jsem zjišťovala otázkou č. 7, otázkou č. 3 a otázkou č. 4, kterými jsem vytřídila pracovní pozice a kvalifikaci (VVV; 14; 42%).

a) Otázka č. 3: Pracovníci nocleháren, kteří přímo pracují na noclehárně i v noci s klienty jsou zastoupeni profesemi (Graf 6):

– Pracovník v sociálních službách: 7 osob (50%) a všichni pracují pravidelně

– Vedoucí noclehárny: 6 osob (43%) a 5 z nich pracuje na noclehárně pravidelně

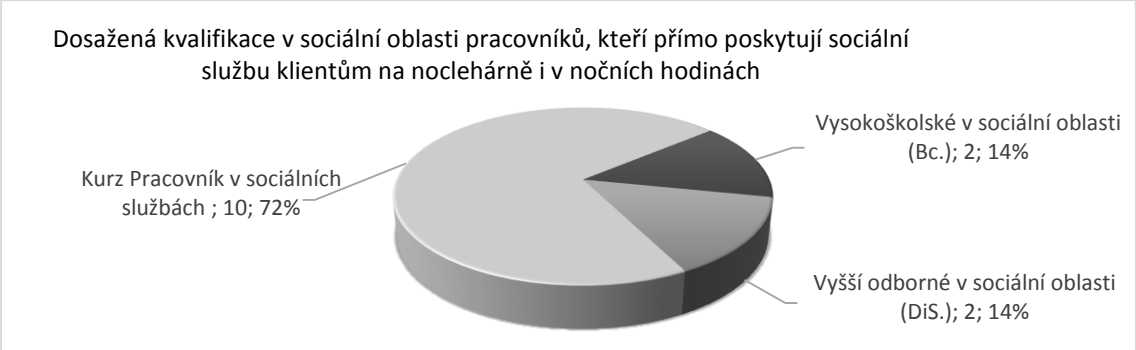
– Ředitel: 1 osoba (7%) pracuje na noclehárně jen občas




*Graf 6: Výběr vzorku respondentů (VVV; 14; 42%) na klíčovou otázku č. 7 s odpovědí „ano" a „občas"*

b) Otázka č. 4: Pracovníci, kteří přímo pracují na noclehárnách během provozní doby, mají tuto kvalifikaci (Graf 7):

- Kvalifikace pracovník v sociálních službách: 10; 72%
- Kvalifikace sociální pracovník (DiS.): 2; 14%
- Kvalifikace sociální pracovník (Bc.): 2; 14%




*Graf 7: Dosažená kvalifikace v sociální oblasti (VVV; 14; 42%)*

**Zjištění (H1a):** Všichni pracovníci nocleháren (VVV; 14; 42%) poskytují přímou péči a současně zajišťují plynulý provoz noclehárny. Z nich 50% pracuje jako pracovník v sociálních službách, 43 % má profesi vedoucí služby. 86% pracovníků tuto práci vykonává pravidelně, 14% občas jako zástup. Ve stejném poměru odpovídali pracovníci i na otázku č. 5, zda zajišťují přímou péči klientům (86% ano, 14% občas).

**Závěr (H1a):** Na noclehárně je v největším počtu zastoupena pracovní profese pracovník v sociálních službách, další nejčastější profesí jsou vedoucí nocleháren, kteří mají nejčastěji rovněž kvalifikaci pro výkon profese pracovníka v sociálních službách.

**2. Výzkumné otázky (H2a), (H2b), (H2c):**

„Patří klienti nocleháren mezi rizikové skupiny?"

„Jsou klienti nocleháren zatíženi více sociálními událostmi?"

„Nastávají při přímé péči s klienty na noclehárnách krizové situace a je obtížné je řešit?“

Otázky v dotaznících byly sestaveny tak, aby odpovídaly na více oblastí, proto výzkumné otázky slučuji jako jedno téma, proti kterému stavím odpovědi respondentů a z nich pak vyvozuji samostatné závěry pro každou z uvedených výzkumných otázek:

a) Otázkou č. 15 jsem zjišťovala, zda klienti nocleháren jsou zasaženi více sociálními událostmi současně. Odpovídat mohli „často – někdy – nikdy“:

**Zjištění (H2b):** Všichni pracovníci vnímají klienty jako osoby, které jsou zasaženy více sociálními událostmi (žádný pracovník neodpověděl „nikdy“), z toho často je tak vnímá 79% pracovníků nocleháren a 21% pouze občas.

b) Četnost odpovědí na otázku č. 18: „Jednal (a) jste při výkonu své práce s níže uvedenými osobami a je pro Vás obtížné s nimi jednat?“ jsem shrnula do tabulky pod textem (Tabulka 17). Odpovědi (a) Ano jednání bývá často obtížné a (b) Občas bývá jednání obtížné, byly pro podobnost významu sloučeny do sloupce (1) s odpovědí „Ano, jednání bývá obtížné“ a setříděny podle četnosti od nejvyššího čísla.

**Zjištění (H2a):** Ze všech pracovníků nocleháren (VVV, 14 osob, 42%) všichni pracovali na noclehárnách s klienty s rizikových chováním nebo specifickými projevy, konkrétně s osobami s projevy agresivity, pod vlivem alkoholu, s osobou, která porušila v minulosti pravidla, osobou se zdravotním postižením, seniorem, osobou v akutní fázi krize nebo osobou zcela bez prostředků.

**Zjištění (H2b):** Klienti nocleháren kromě toho, že jsou akutně bez přístřeší, jsou současně zasaženi i jinými sociálními událostmi. Mezi klienty, se kterými pracovníci nocleháren pracují, můžeme nalézt seniory, osoby se zdravotním postižením, těhotné ženy, matky s dětmi, osoby ohrožené chudobou aj.

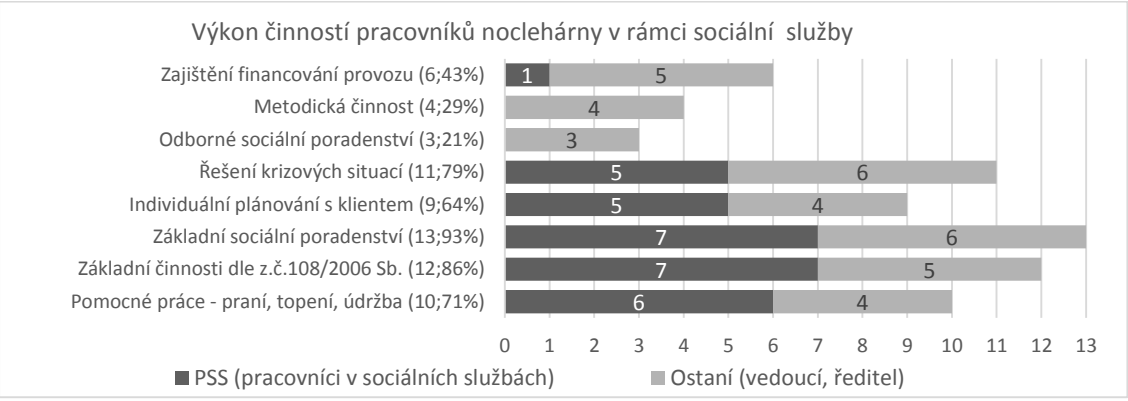
**Zjištění (H2c)**: Pracovníci nocleháren odpovídají, že jednání s klienty, zejména s klienty agresivními, pod vlivem alkoholu či drog nebo osobami s psychickým onemocněním, bývá obtížné.

| Jednal (a) jste při výkonu své práce s níže uvedenými osobami a je pro Vás obtížné s nimi jednat? (otázka č. 18) | **(1) Ano, jednání bývá obtížné** | | (2) Ne, jednání nebývá obtížné | | (3) Nejednal/a jsem s touto osobou | | Celkem pracovníci nocleháren | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **osoba s projevy agresivity** | **14** | **100%** | **0** | **0%** | **0** | **0%** | **14** | **100%** |
| **osoba pod vlivem alkoholu** | **14** | **100%** | **0** | **0%** | **0** | **0%** | **14** | **100%** |
| **osoba s psychickým onemocněním** | **13** | **93%** | **0** | **0%** | **1** | **7%** | **14** | **100%** |
| **osoba pod vlivem drog** | **12** | **86%** | **1** | **7%** | **1** | **7%** | **14** | **100%** |
| **osoba, která v minulosti porušila pravidla** | **12** | **86%** | **2** | **14%** | **0** | **0%** | **14** | **100%** |
| **osoba se zdravotním postižením** | **11** | **79%** | **3** | **21%** | **0** | **0%** | **14** | **100%** |
| **senior** | **11** | **79%** | **3** | **21%** | **0** | **0%** | **14** | **100%** |
| **osoba v akutní fázi krize** | **10** | **71%** | **4** | **29%** | **0** | **0%** | **14** | **100%** |
| **cizinec, který se nedorozumí česky** | **9** | **64%** | **1** | **7%** | **4** | **29%** | **14** | **100%** |
| **osoba, která nerozumí obsahu služby** | **9** | **64%** | **1** | **7%** | **4** | **29%** | **14** | **100%** |
| **osoba s podezřením na infekční onemocnění** | **9** | **64%** | **2** | **14%** | **3** | **21%** | **14** | **100%** |
| **pachatel trestné činnosti** | **8** | **57%** | **3** | **21%** | **3** | **21%** | **14** | **100%** |
| příbuzný klienta | 7 | 50% | 5 | 36% | 2 | 14% | 14 | 100% |
| oběť trestné činnosti | 7 | 50% | 4 | 29% | 3 | 21% | 14 | 100% |
| osoba zcela bez prostředků | 7 | 50% | 7 | 50% | 0 | 0% | 14 | 100% |
| ozbrojená osoba | 6 | 43% | 0 | 0% | 8 | 57% | 14 | 100% |
| osoba po propuštění z výkonu trestu | 5 | 36% | 7 | 50% | 2 | 14% | 14 | 100% |
| osoba bez dokladů totožnosti | 3 | 21% | 10 | 71% | 1 | 7% | 14 | 100% |
| policí celostátně hledaná osoba | 3 | 21% | 1 | 7% | 10 | 71% | 14 | 100% |
| těhotná žena | 2 | 14% | 8 | 57% | 4 | 29% | 14 | 100% |
| matka s dětmi | 2 | 14% | 3 | 21% | 9 | 64% | 14 | 100% |
| příbuzný nebo příbuzný kolegy | 2 | 14% | 1 | 7% | 11 | 79% | 14 | 100% |
| nezletilá osoba | 1 | 7% | 2 | 14% | 11 | 79% | 14 | 100% |

*Tabulka 17: Cílové skupiny a obtížnost jednání (VVV; 14; 42%)*

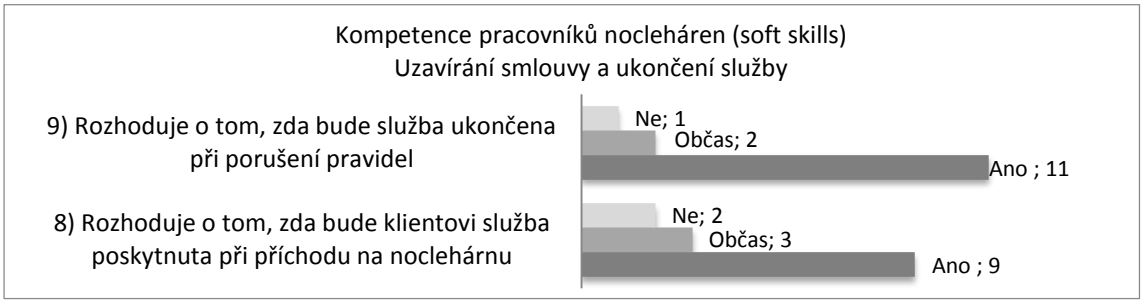
c) V otázce č. 10 jsem u pracovníků nocleháren zjišťovala, jaké činnosti vykonávají na noclehárně nejčastěji (Graf 8):

**Zjištění (H2c):** Kromě poskytování základních činností služby noclehárny v pořadí třetí místo zaujímá řešení krizových situací. Celkem 11 pracovníků nocleháren (79%) tyto situace musí řešit. Zajímavým zjištěním je, že 6 pracovníků (43%) také zajišťuje financování sociální služby, z toho je jeden pracovník v sociálních službách.




*Graf 8: Činnosti vykonávané na noclehárně pracovníky nocleháren (VVV; 14; 42%)*

d) V otázce č. 8, 9 zjišťuji, zda pracovníci rozhodují o uzavírání smlouvy s klientem či o jejím ukončení, často díky porušení pravidel. V těchto případech je kladena na pracovníky vyšší míra zodpovědnosti a s tím mnohdy i spojené obtížné situace. (Graf 9)




*Graf 9: Kompetence pracovníků nocleháren – rozhodování o poskytnutí a ukončení služby (VVV; 14; 42%)*

**Zjištění (H2c)**: Většina pracovníků nocleháren rozhoduje o poskytnutí služby klientovi (12; 86%) nebo o jejím ukončení (13; 93%), například pro porušení vnitřního řádu. Rozhodování se je v těchto situacích náročné a může vyústit v krizi.

e) Respondenti byli dotazováni (otázka č. 16), zda se při výkonu práce dostávají do obtížně řešitelných situací a jaké to jsou, zaškrtnout mohli více odpovědí (otázka č. 20).

| Se kterými situacemi se při své práci setkáváte a je pro Vás obtížné je řešit? (otázka č. 20) | (A) Ano setkal/a jsem se s touto situací | | (B) Nesetkal/a jsem se s touto situací | | (1) Ano, je obtížné tuto situaci řešit | | (2) Ne, není obtízné tuto situaci řešit | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Krádež mezi klienty | 12 | 86% | 2 | 14% | 12 | 86% | 0 | 0% |
| Agresivní chování klientů | 13 | 93% | 1 | 7% | 12 | 86% | 1 | 7% |
| Psychické poruchy klienta | 14 | 100% | 0 | 0% | 12 | 86% | 2 | 14% |
| Odmítavý postoj klienta k hygieně | 14 | 100% | 0 | 0% | 11 | 79% | 3 | 21% |
| Klient se stává na službě závislý | 13 | 93% | 1 | 7% | 11 | 79% | 2 | 14% |
| Odmítavý postoj klienta k udržování pořádku | 14 | 100% | 0 | 0% | 10 | 71% | 4 | 29% |
| Minimální nebo žádná aktivita ze strany klienta | 14 | 100% | 0 | 0% | 10 | 71% | 4 | 29% |
| Infekční onemocnění (svrab, vši, TBC aj.) | 12 | 86% | 2 | 14% | 9 | 64% | 3 | 21% |
| Akutní zhoršení zdravotního stavu klienta | 14 | 100% | 0 | 0% | 9 | 64% | 5 | 36% |
| Fyzické násilí klientů | 11 | 79% | 3 | 21% | 8 | 57% | 3 | 21% |
| Psychický nátlak ze strany klienta k vaší osobě | 11 | 79% | 3 | 21% | 7 | 50% | 4 | 29% |
| Zjišťování informací o klientech ze strany Policie ČR | 13 | 93% | 1 | 7% | 6 | 43% | 7 | 50% |
| Pití alkoholu klienty na noclehárně | 10 | 71% | 4 | 29% | 6 | 43% | 4 | 29% |
| Sebepoškozování klienta | 5 | 36% | 9 | 64% | 5 | 36% | 0 | 0% |
| Aplikace drog klienty na noclehárně | 5 | 36% | 9 | 64% | 4 | 29% | 1 | 7% |
| Těžké poškození zdraví nebo úmrtí na noclehárně | 5 | 36% | 9 | 64% | 4 | 29% | 1 | 7% |
| Živly a jiné nepředvídatelné události (výpadek proudu.) | 11 | 79% | 3 | 21% | 3 | 21% | 8 | 57% |
| Nejednotnost v přístupu pracovníků služby ke klientovi | 8 | 57% | 6 | 43% | 1 | 7% | 7 | 50% |
| Osobní sympatie nebo antipatie ve vztahu ke klientovi | 7 | 50% | 7 | 50% | 1 | 7% | 6 | 43% |
| Sexuální obtěžování | 1 | 7% | 13 | 93% | 0 | 0% | 1 | 7% |
| Neshody v pracovním týmu | 10 | 71% | 4 | 29% | 0 | 0% | 10 | 71% |
| Neporozumění ze strany vedení | 5 | 36% | 9 | 64% | 0 | 0% | 5 | 36% |

*Tabulka 18: Obtížné a situace, do kterých se pracovníci nocleháren dostávají (VVV; 14; 42%)*

**Zjištění (H2c):** Všichni pracovníci přímé péče, kteří na noclehárnách pracují, se dostávají při poskytování služby klientům do obtížně řešitelných situací. V nich se často nachází 2 pracovníci (14% osob) a někdy 12 pracovníků (86%). Všichni pracovníci se někdy setkali se situacemi, kdy klient nejevil známky aktivity, odmítal hygienu nebo měl psychické poruchy (Tabulka 18, sloupec A). Nejobtížnější situace: agresivní chování, krádeže a také závislost klienta na službě (Tabulka 18, sloupec 1).

**Závěr (H2a):** Všichni pracovníci nocleháren někdy při poskytování služby na noclehárně pracovali s klienty s rizikovým chováním nebo specifickými projevy chování. Nejčastěji přichází do styku s osobami s projevy agresivity, pod vlivem alkoholu, s osobami bez respektu k pravidlům, nebo osobami v akutní fázi krize.

**Závěr (H2b):** Klienti nocleháren jsou nejen osoby bez přístřeší, ale podle pracovníků nocleháren jsou také často současně zasaženi i dalšími sociálními událostmi typu chudoba, ztráta partnera, stáří, zdravotní postižení, těhotenství, mateřství, aj.

**Závěr (H2c)**: Pracovníci nocleháren kromě výkonu základních činností služby řeší často krizové situace spojené s chováním klientů a je pro ně někdy obtížné je řešit. Nejobtížnější je pro pracovníky jednání s agresivními klienty, osobami s psychickým onemocněním, osobami pod vlivem alkoholu nebo osobami, které se stávají na službě závislé, či které způsobují majetkovou újmu druhým osobám. Většina pracovníků se v těchto situacích rozhoduje i o tom, zda bude klientům služba ukončena nebo zda službu klientům poskytnou. Někteří pracovníci nocleháren také zajišťují financování nocleháren, což jim může zvyšovat míru stresových situací.

**3. Výzkumná otázka (H3a):**

„Může supervize ovlivnit kvalitu služby?“

Otázkou č. 21 v dotazníku jsme u pracovníků nocleháren přímo zjišťovala, zda si myslí, že kvalitu sociální služby může supervize ovlivnit. Současně měli u otázky č. 22 odpovídat, pro které profese je supervize nejvíc důležitá.

**Zjištění (H3a):** Všichni respondenti (VVV; 14; 42%) uvedli, že supervize je důležitou součástí k zajištění kvality sociální služby, z toho jen 29% vnímá její vliv jen jako částečný. Současně uvádí, že supervize je nejdůležitější pro pracovníky v sociálních službách, dále pak pro sociální pracovníky a vedoucí nocleháren. Na čtvrté pozici uvádí ředitele služby a dále pak metodika. Výsledné seřazení pracovníků se shoduje i s výsledky, které uvedl celý soubor respondentů (ZVS; 33; 100%).

**Závěr (H3a):** Všichni respondenti se shodují, že supervize ovlivňuje kvalitu služby, a jako nejdůležitější ji vnímají při poskytování pracovníkům v přímé péči.

**4. Výzkumná otázka (H3b):**

„Využívají pracovníci nocleháren supervizi, jakou a jak často?“

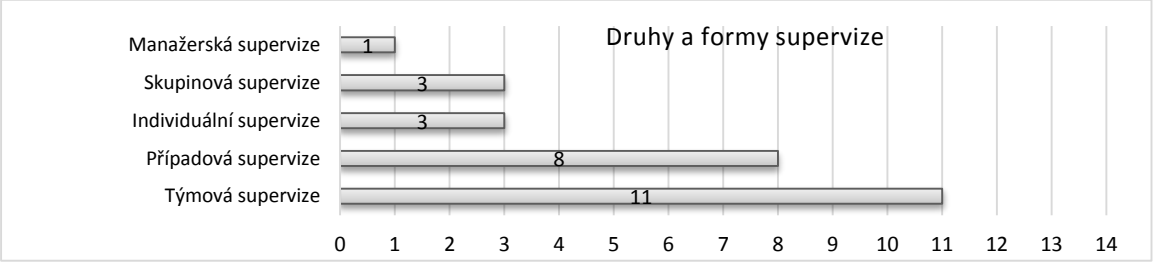
a) Otázkou č. 24 jsem zjišťovala, jak často probíhají setkání pracovníků nocleháren (VVV; 14; 42%) se supervizorem (Tabulka 19):

| Frekvence supervize | 1 – 2x ročně | 3 – 4x ročně | 5 – 6x ročně | 7 – 8x ročně | 9 – 10x ročně | 11x ročně a více | Dle potřeby | Nevyužívám supervizi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Počet odpovědí | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| Četnost (%) | 50% | 36% | 0% | 0% | 0% | 7% | 14% | 7% |

*Tabulka 19: Četnost supervizních setkání (VVV; 14; 42%)*

**Zjištění (H3b):** Nejčastěji využívají respondenti supervizi 1–2 x ročně a také pak 3–4 x ročně, tedy v obráceném pořadí, než uvádí celý soubor respondentů (ZVS; 33 osob; 100%). Důvodem méně častých frekvencí může být to, že na některých noclehárnách se jeví personální kapacita jako nedostatečná.

b) Níže uvádím nejčastěji využívané formy a druhy supervize, kterou respondenti využívají. V otázce č. 25 mohli respondenti využít více možností odpovědí (Graf 10).




*Graf 10: Druhy a formy supervize, kterou využívají pracovníci ncoleháren (VVV; 14; 42%)*

**Zjištění (H3b):** Stejně jako u základního výzkumného souboru (ZVS; 33 osob; 100%) i mezi pracovníky nocleháren (VVV; 14 osob; 42%) je nejvíce využívána supervize týmová (79%) a případová (57%). Na rozdíl od (ZVS) ale manažerskou supervizi mezi pracovníky nocleháren využívá pouze jedna osoba (pravděpodobně ředitel).

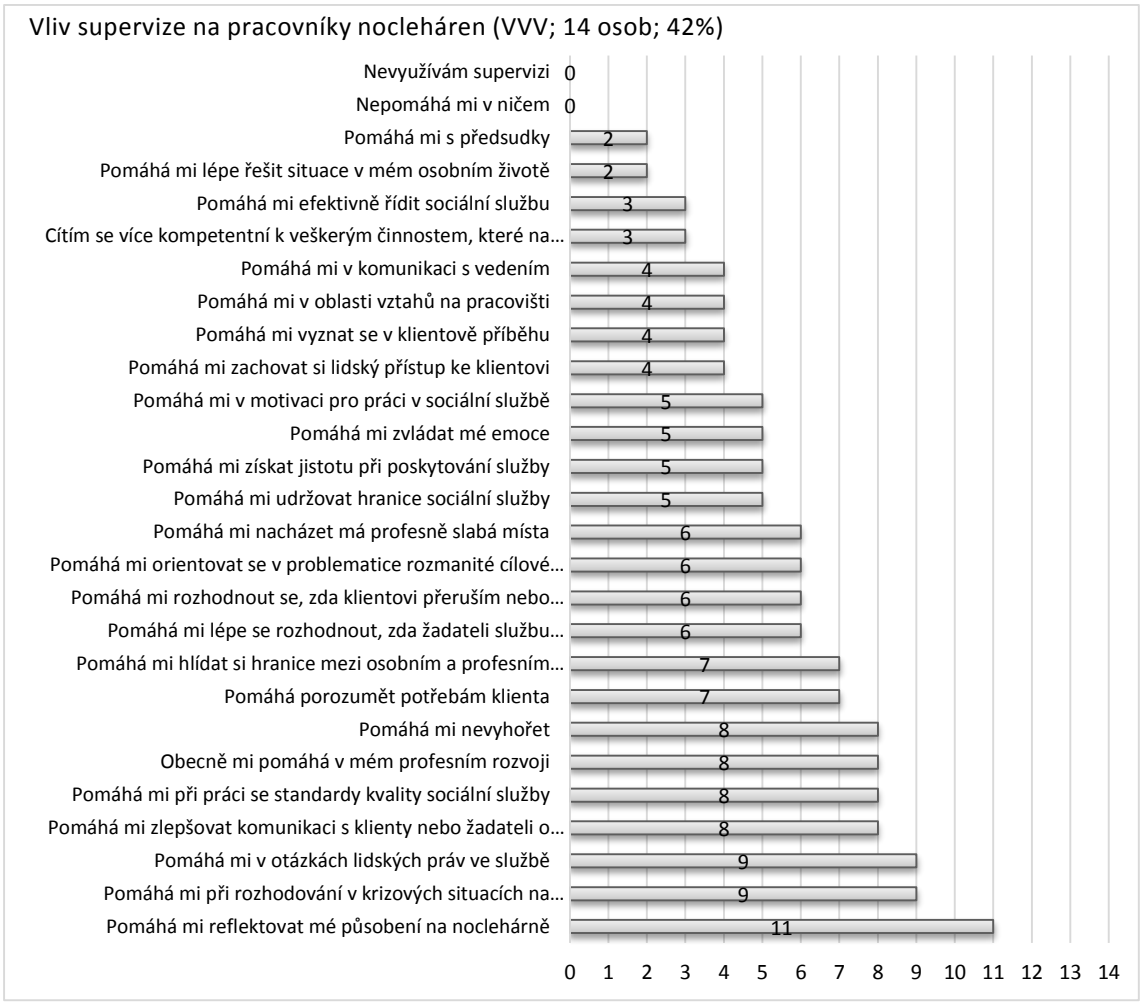
**Závěr (H3b):** Nejčastěji využívají pracovníci nocleháren týmovou a případovou supervizi, supervizní setkání probíhají nejčastěji ve frekvenci 1–2x ročně, což se jeví jako naprosto nedostačující.

**5. Výzkumná otázka (H3c):**

„Které oblasti pomáhá řešit supervize pracovníkům, kteří poskytují přímou péči na noclehárnách?“

V otázce č. 31 pracovníci nocleháren (VVV; 14 osob; 42%) sdělovali, jak je osobně supervize ovlivňuje. Nabízené odpovědí mohli doplnit o vlastní text (Graf 11).

**Zjištění (H3c):** Všichni pracovníci nocleháren (VVV; 14; 42%), na rozdíl od celého výzkumného souboru (ZVS; 33; 100%), supervizi využívají a pomáhá jim. Nejčastěji podporuje supervize pracovníky nocleháren v reflexi jejich profesního působení na noclehárně (11; 79%), dále při rozhodování v krizových situacích a otázkách lidských práv klientů (9; 64%). Pracovníci nocleháren také shodně uváděli (8; 57%), že supervize jim pomáhá nevyhořet, má vliv na jejich profesní rozvoj, pomáhá jim se standardy kvality a podporuje je v komunikaci s klienty. Z odpovědí se dá také vytušit, že pracovníci mají jen minimálně problémy s předsudky nebo se svými kompetencemi.




*Graf 11: Vliv supervize na pracovníky nocleháren (VVV; 14; 42%)*

**Závěr (H3c):** Supervize pomáhá pracovníkům nocleháren v mnoha oblastech zvyšování kvality služby a současně je podporuje při řešení náročných situací. Nejčastěji je podporuje v reflexi jejich působení na noclehárně, při rozhodování se v krizových situacích a otázkách lidských práv klientů. Má vliv na zlepšování komunikace s klienty, podporuje pracovníky při práci se standardy kvality a vnímají, že supervize má obecně vliv na jejich profesní rozvoj.

**6. Výzkumná otázka (H3d):**

„Jaké předpoklady by měl mít kvalitní supervizor“

U pracovníků nocleháren jsem otázkou č. 27 zjišťovala, jakou mají představu o kvalitním supervizorovi. Respondenti využili navržené odpovědi.

**Zjištění (H3d):** Pořadí důležitosti požadavků, které jsou kladeny na supervizory:

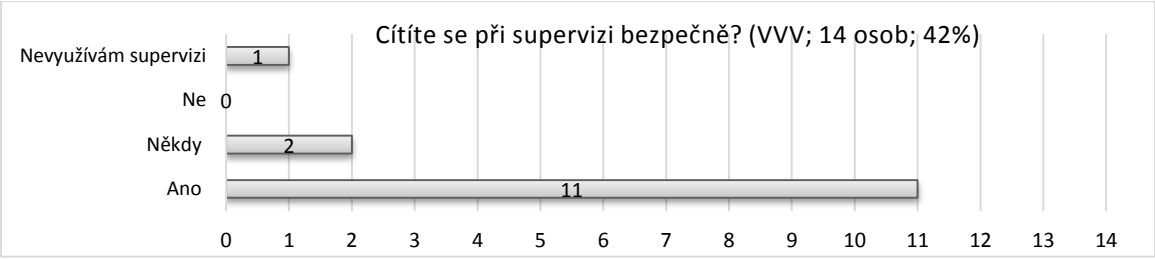
- Měl by být nestranný a nezávislý (86%)
- Měl by mít praxi supervizora (86%)
- Neměl by být zaměstnanec organizace, která poskytuje sociální službu (57%)
- Měl by být přizpůsobivý potřebám pracovníků služby (57%)
- Měl by mít akreditované vzdělání jako supervizor (57%)
- Měl by mít praxi v sociální práci s cílovou skupinou služby (57%)
- Měl by perfektně znát obsah sociální služby, ve které supervizi provádí (50%)
- Měl by sám pracovat pod supervizí (43%)

**Závěr (H3d):** Kvalitního supervizora si pracovníci nocleháren (VVV;14; 42%), stejně jako všichni respondenti (ZVS; 33; 100%), představují jako osobu nestrannou a nezávislou, schopnou přizpůsobit se potřebám pracovníků. Supervizor by neměl být z organizace, kde poskytuje službu, měl by mít akreditované supervizní vzdělání s praxí. Znalost sociální služby a cílové skupiny považují pracovníci nocleháren také za důležitou a rovněž zmiňují, že by měl supervizor sám pracovat pod supervizí.

**7. Výzkumná otázka (H3e):**

„Je pro pracovníky nocleháren supervize bezpečná?“

Respondentům jsem kladla otázku č. 32, zda se cítí při supervizi bezpečně. Pracovníci nocleháren měli na výběr odpovědi: ano – někdy – ne. (Graf 12)




*Graf 12: Bezpečí v supervizi (VVV; 14; 42%)*

**Zjištění (H3e)**: Většina pracovníků nocleháren (11; 79%) se při supervizi cítí bezpečně. Jedna osoba uvedla, že supervizi nevyužívá, přestože v otázce č. 31 (viz Graf 11) všichni odpovídali, že supervizi využívají.

**Závěr (H3e):** Pracovníci se při supervizi většinou cítí bezpečně.

### 2.3.3 Shrnutí kapitoly

Dotazníkovým šetřením mezi respondenty byly zodpovězeny téměř všechny výzkumné otázky a mohly tak být doplněny k ověření dílčí hypotézy H1, H2, H3.

**Dílčí hypotéza (H1):** „Na noclehárnách zajišťuje v provozní době přímou péči často jen jeden zaměstnanec s kvalifikací pracovníka v sociálních službách."

**Shrnutí (H1):** Dílčí hypotéza byla ověřována u celého základního výzkumného souboru a na výzkumném výběrovém vzorku pracovníků nocleháren. Bylo zjištěno, že na noclehárnách zajišťují přímou péči převážně pracovníci v sociálních službách. Nejčastěji zajišťuje provoz noclehárny jeden pracovník a v některých případech jej doplňuje sociální pracovník nebo nekvalifikovaný personál.

**Závěr (H1):** Z odpovědí respondentů bylo možné potvrdit, že na noclehárnách, ve kterých respondenti pracují, je nejčastěji v provozní době, tedy i v noci, často přítomen jeden pracovník s kvalifikací pracovníka v sociálních službách.

**Dílčí hypotéza (H2):** „Pracovníci přímé péče, kteří na noclehárnách pracují, se dostávají při poskytování služby klientům do obtížně řešitelných krizových situací."

**Shrnutí (H2):** Zkoumání skupin klientů nocleháren, se kterými pracovníci přichází při práci do kontaktu, potvrdilo, že klienty lze mnohdy zařadit mezi osoby s rizikových chováním. Jsou mezi nimi osoby agresivní nebo osoby závislé na alkoholu, osoby s psychickým onemocněním nebo pachatelé trestné činnosti aj. Současně jsou klienti nocleháren zasaženi více sociálními událostmi najednou, což může zvyšovat riziko neposkytnutí odpovídající formy pomoci ze strany pracovníka. Pracovníci se tak mnohdy dostávají do krizových situací, zejména při jednání klienty nebo klienty, kteří v minulosti porušili pravidla zařízení. Pracovníci jsou vystaveni zátěžím například v rozhodování o uzavření smlouvy s klientem nebo jejím vypovězení. Pracovníci nocleháren se shodují, že na noclehárně krizové situace nastávají a jejich řešení pro ně bývá někdy obtížné.

**Závěr (H2):** Řešení krizových situací je pro pracovníky nocleháren třetí nejčastější činností, kterou na svém pracovišti vykonávají. Nejnáročnější situace, které řeší pracovníci vždy s obtížemi, vznikají při jednání s agresivními klienty, klienty pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek nebo s osobami s psychickým onemocněním. Práce s těmito klienty vystavuje pracovníky nejen stresu, ale i dalším rizikům, která zvyšují míru profesních zatížení, a reálně tak mohou být pracovníci ohroženi syndromem vyhoření.

**Dílčí hypotéza (H3):** „Pracovníci nocleháren využívají supervizi jako bezpečnou formu podpory k vlastní sebereflexi a k řešení náročných situací."

**Shrnutí (H3):** Dotazováním všech respondentů (ZVS; 33; 100%) a také u výběrového výzkumného vzorku respondentů (VVV; 14; 42%) jsem zjistila, že většina pracovníků, kteří pracují na noclehárnách, využívají supervizi a považují ji za prostředek ke zvyšování kvality sociální služby. Současně je pro většinu respondentů supervize bezpečná. Respondenti uvedli, že nejdůležitější je supervize pro pracovníky v sociálních službách a pro sociální pracovníky, kteří také pracují v přímé péči s klienty nocleháren. Nejvýznamněji pomáhá supervize respondentům reflektovat jejich práci, podporuje je v oblastech lidských práv nebo při rozhodování v krizových situacích na noclehárně.

**Závěr (H3):** Supervize je pro pracovníky nocleháren bezpečnou formou podpory a pracovníci ji využívají zejména k vlastní sebereflexi a k řešení obtížných situací, které na noclehárně nastávají při práci s rizikovými klienty. Pomáhá jim zvládat zátěže jejich profese a prostřednictvím řešení případů ovlivňuje kvalitu poskytované sociální služby.

Respondenti také ohodnotili supervizi druhým nejvyšším počtem „jedniček" a zařadili ji tak hned za pracovní porady s kolegy na druhé místo co do významu podpory.

| Nejčastější formy podpory a jejich známkování (otázka č. 22) | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | Nevyužívám | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pracovní porady s kolegy | 22 | 67% | 9 | 27% | 1 | 3% | 0 | 0% | 1 | 3% | 0 | 0% |
| Supervize | 17 | 51% | 3 | 9% | 6 | 18% | 1 | 3% | 1 | 3% | 5 | 15% |
| Odborné stáže v jiných zařízeních | 13 | 39% | 9 | 27% | 4 | 12% | 1 | 3% | 1 | 3% | 5 | 15% |
| Intervize | 11 | 33% | 6 | 18% | 5 | 15% | 0 | 0% | 0 | 0% | 11 | 33% |
| Metodické vedení | 9 | 27% | 12 | 36% | 4 | 12% | 1 | 3% | 2 | 6% | 5 | 15% |
| Vzdělávání - kurzy, semináře | 9 | 27% | 14 | 42% | 8 | 24% | 2 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Konzultace s úřady | 6 | 18% | 6 | 18% | 7 | 21% | 3 | 9% | 0 | 0% | 11 | 33% |
| Duchovní podpora | 6 | 18% | 4 | 12% | 3 | 9% | 1 | 3% | 0 | 0% | 19 | 58% |
| Kontzultace s nezávislými odborníky | 3 | 9% | 13 | 39% | 2 | 6% | 2 | 6% | 1 | 3% | 12 | 36% |
| Profesní konference nebo kolegia | 2 | 6% | 12 | 36% | 6 | 18% | 3 | 9% | 0 | 0% | 10 | 30% |
| Koučink | 1 | 3% | 5 | 15% | 1 | 3% | 0 | 0% | 0 | 0% | 26 | 79% |
| Psychoterapeutická podpora | 0 | 0% | 4 | 12% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 29 | 88% |

*Tabulka 20 Nejčastější formy podpory a jejich známkování respondenty (ZVS; 33; 100%)*

**Závěr:** Dotazníkové šetření prokázalo, že pracovníci nocleháren nejen že využívají supervizi pro poskytování služby a řešení krizových situací s klienty, ale zajímá je, jaké má supervizor předpoklady pro kvalitní poskytování supervize. Předpokládají, že bude hlavně nestranný a nezávislý, s praxí a kvalifikací ve svém oboru, že bude přizpůsobivý potřebám pracovníků, nebude pracovat v organizaci, kde supervizi poskytuje, a bude také obeznámen se službou, kterou pracovníci vykonávají. Supervizor by rovněž měl umět pomoci pracovníkům vyjednat zakázku v kontraktu a měl by sám pracovat pod supervizí.

Ve kterých oblastech se pohledy pracovníků a samotných supervizorů shodují nebo naopak liší, jsem zkoumala v další části práce, kde se supervizory hovořím o tématech, kterých se pracovníci na noclehárnách sami dotýkají a která považují za důležitá.

## 2.4 ROZHOVORY SE SUPERVIZORY

Na doporučení vedoucí práce, jsem pro doplnění daného tématu, zvolila kvalitativní výzkum formou strukturovaných rozhovorů, které jsem doslovně zapisovala. Pro rozhovor jsem vybírala supervizory, se kterými jsem se setkala v rámci mé pracovní profese, nebo mi byli doporučeni kolegy z jiných sociálních služeb. Jejich společným rysem byla praxe v oblasti poskytování supervize a zkušenosti se supervidovanými, kteří pracují s osobami bez přístřeší na noclehárnách. Jejich výpovědi dokreslují témata, kterých jsem se v předchozích kapitolách dotýkala i výpovědi respondentů dotazníkového šetření.

### 2.4.1 Metody výzkumu

Pro ověřování hypotéz jsme zvolila metodu dotazování formou strukturovaného rozhovoru (BAUM et. al., 2014, s. 94) se třemi supervizory, kteří poskytovali nebo poskytují supervizi na noclehárnách. Předem jsem připravila otázky, které byly pokládány supervizorům ve stejném pořadí. Otázky jsem volila v kombinaci uzavřených a otevřených otázek, z nichž převažovaly otázky otevřené. Prováděla jsem doslovný přepis jejich odpovědí, což vyžadovalo jistou míru trpělivosti supervizorů, kteří však snad právě díky své profesi, byli velice chápaví. Odpovědi byly v některých případech upřesněny doplňující otázkou, kterou jsem pokládala bez předchozího zvažování. Zpracování rozhovorů spočívalo v doslovném přepisu textu do programu MSWord a následném třídění otázek se stejným tematickým zaměřením. Takto byla sestavena série otázek a odpovědí, na kterých jsem ověřovala dílčí hypotézy a zejména pomocné výzkumné otázky.

### 2.4.2 Respondenti

Pro výběr supervizorů jsem si stanovila, že supervizor by měl mít zkušenosti se supervizí pracovníků nocleháren nebo jiných zařízení, ve kterých se s bezdomovci při poskytování sociálních služeb pracuje. Toto omezení spolu s poněkud významnou absencí supervizorů v našem regionu podstatně zúžilo možnosti výběru vhodných osob k dotazování. Vybrala jsem proto nejdříve supervizorku, se kterou mám osobní zkušenosti, a pak jsem oslovila kolegy v sociálních službách se žádostí o další doporučení.

Nakonec jsem jako výzkumný vzorek respondentů vybrala tři supervizory, kteří mají praxi se supervizí na noclehárnách. Rozhovory probíhaly osobně v prostředí mé pracovní kanceláře, v prostředí supervizorova zázemí a v jednom případě telefonicky přes

program Skype, z důvodu nenalezení společného termínu na setkání. Nevýhodou dotazování pře Skype byla jeho neosobnost a oddělené prostředí, ve kterých se obě strany, jak tazatel tak dotazovaný, nacházejí. Není možné proto vytvořit prostředí nerušené atmosféry a ani není možné sledovat všechny neverbální projevy respondenta. I přes tyto výhrady k technologii Skype pro výzkumné účely jsem rozhovor do vzorku respondentů zahrnula, neboť jeho výpovědní hodnota se mi jeví větší, než výše uvedené nedostatky. Jména supervizorů v mé práci neuvádím, anonymitu zachovávám s ohledem na přepis jejich doslovných vyjádření. Supervizory jsem pro další použití v bakalářské práci označila písmeny S1, S2, S3 a níže v krátkosti popisuji délku jejich supervizní praxe,[54] dosažené supervizní vzdělání, jejich členství v profesních supervizních sdruženích či zda pracují sami pod supervizí. (Tabulka 21).

| Popis výzkumného souboru Supervizoři | Supervizorka (S1) | Supervizorka (S2) | Supervizor (S3) |
|---|---|---|---|
| Délka supervizní praxe | 2 roky | 7 let | 7 let |
| Supervizní vzdělání | Odborný supervizní výcvik v případové supervizi (Remedium Praha) | Odborný supervizní výcvik v případové supervizi (Remedium Praha) | Systemická supervize a koučování (odborný výcvik u MUDr. F. Matušky) |
| Práce pod supervizí | Ano | Ano | Ne |
| Členství v profesních sdruženích | Ne | Ne | Ne |

*Tabulka 21: Supervizoři – základní popis*

### 2.4.3 Rozhovory se supervizory

Před zahájením rozhovoru jsem si u respondentů ověřila, že souhlasí s použitím jejich citací výhradně do mé bakalářské práce a ujistila jsem je, že rozhovor bude veden jako anonymní bez uvedení jména a místa působení, pouze bude uvedeno, zda se jedná o ženu nebo muže. Tento souhlas proběhl bez výhrad. Struktura otevřených a uzavřených otázek směřovala v rozhovoru se supervizory k jejich výpovědi o těchto tématech (struktura otázek viz Příloha 8):

1) Bezpečí v supervizi a supervizní kontrakt
2) Vliv supervize na kvalitu poskytování služby
3) Supervize na noclehárnách a její specifika

[54] Délka supervizní praxe, jako i další skutečnosti se vztahuje k roku 2013, kdy rozhovory probíhaly.

Supervizoři mohli na konci rozhovoru také vlastními slovy doplnit probíranou problematiku. Této možnosti využila pouze jedna supervizorka (S2), která na závěr sama podotkla: *„Některé noclehárny nevypadají ani jako sociální služba, protože pracovníci zajišťují klientům jenom přespání a hygienu a nemají ponětí o sociální práci. Je to tak hlavně proto, že pracovníci hlavně řeší, aby zajistili klid na noclehárně, a když vznikne krizová situace, jako že díky agresivním klientům nebo alkoholikům vznikají, jsou ve stresu, ale stejně tu situaci musí nějak sami vyřešit. Personál nocleháren je hrozně poddimenzovaný, nejsou peníze na dostatek pracovníků, natož na supervizi nebo kvalitní metodickou podporu. Noclehárny zajišťují sice pro bezdomovce takovou základní pomoc, ale i ta je moc důležitá a je důležité, aby byla kvalitní a odborná, aby pracovníci uměli poznat, jaké má klient potřeby. Jinak se propadnou ještě níž.*“[55](myšleno bezdomovci).

### 2.4.3.1 Bezpečí v supervizi a supervizní kontrakt

Otázka bezpečných hranic může znamenat v supervizi problém v případě, že supervize není poskytována podle základních pravidel, která jsou mezi supervidovanými, supervizorem a zadavatelem předem vyjednána. Dobře nastavený supervizní kontrakt vnímám jako základní podmínku pro vytvoření bezpečného prostoru pro poskytování supervize i jako známku profesních kvalit supervizora.

Způsob vyjednávání supervizního kontraktu a jeho provedení může významně ovlivnit průběh poskytování supervize a jeho výslednou kvalitu. To v konečném důsledku může působit nejen na motivaci supervidovaných k samotné supervizi, ale také nemusí supervize přinést do služby to, co od ní všichni očekávají. S ohledem na výsledky dotazníkového šetření, kdy většina dotazovaných odpovídala, že o výběru supervizora rozhoduje především vedoucí nebo ředitel, mě zajímalo, jak postupují při vyjednávání o poskytování supervize sami supervizoři. Odpovědi souvisí i s ověřením dílčí hypotézy (H3), kdy zjišťuji, zda a jak supervize zasahuje do kvality sociální služby:

**Výzkumné otázky (H3d), (H3e):**

„Jaké předpoklady by měl mít kvalitní supervizor?“ (H3d)

„Je pro pracovníky nocleháren supervize bezpečná?“ (H3e)

[55] Otázka č. 21 dotazníku, doslovný přepis komentáře supervizorky (S2)

Odpovědi supervizorů na otázky (otázka č. 3; 4; 7; 8; 5; 6) jsem zaznamenala písemně a supervizory pod jejich označením (S1), (S2), (S3) doslovně cituji (doslovná citace je uvedena kurzívou):

**Otázka 3)** Poskytujete supervizi v organizaci (instituci), ve které jste zaměstnán/a, jak vnímáte toto propojení?

(S1): „*Ne, v organizaci, kde pracuji, supervizi zásadně neposkytuji. Myslím si ale, že nemusí být problém pracovat jako supervizor ve stejné organizaci a současně poskytovat například případovou supervizi v jiné sociální službě, než ve které jsem zaměstnána.*“

(S2): „*Ne, supervizi v mé organizaci neposkytuji. Nevnímám to jako vhodné, supervizor má být především nezávislým odborníkem.*“

(S3): „*Ano, momentálně ano. Před pár lety to to zkoušel, ale moc to nefungovalo. Nyní mě požádal vedoucí služeb, ale je to trochu problematické, zatím nemáme žádného jiného supervizora. Lidé to mohou vnímat jako ohrožující, není to úplně optimální, nepracuji s lidmi, které superviduji, jsem tedy do určité míry nestranný.*“

**Otázka 4)** Se kterými stranami vyjednáváte supervizní kontrakt?

(S1): „*Supervizní kontrakt vyjednáváme za účasti třech stran – já jako supervizor, zadavatel, tím je většinou ředitel služby, a supervidovaní, tedy ti, kterých se supervize přímo týká. Ti také smlouvu podepisují.*“

(S2): „*Kontrakt vždy domlouvám s dalšími dvěma stranami, se supervidovanými a se zadavatelem supervize. V kontraktu jsou vyjednány frekvence a délka supervizních setkání, jaká supervize se bude kde a komu poskytovat, cena za supervizi, ale také forma výstupů. Smlouvu podepisují vždy zadavatel, zástupce supervidovaných a já, jako supervizor.*“

(S3): „*Většinou to bývají ředitelé, s těmi, kteří přímo poskytují služby klientům, se domlouvám následně a potom dochází k vlastní supervizi, kde na prvním setkání s týmem dojednáme pravidla a podmínky supervize.*“

**Otázka 7)** Co potřebujete vědět o službě před vyjednáváním kontraktu a odkud čerpáte informace?

(S1): „*Obecné informace o sociální službě potřebuji znát – abych věděla, jaké se případně budeme věnovat cílové skupině, nebo jaké mohu očekávat složení týmu. První informace získávám od zadavatele a z veřejně dostupných zdrojů, následně mě mohou informovat supervidovaní.*“

(S2): *„Do služby potřebuji nahlédnout, mít o ní základní informace, především mne zajímá veřejný závazek a organizační struktura. Praktické zkušenosti jsou vítané, nicméně nevnímám je jako zásadní. Informace získávám z veřejně dostupných zdrojů a od pracovníků a také z vlastního pozorování.“*

(S3): *„Víceméně mi stačí informace, proč tam supervize má být, všeobecné informace o službě – co je to za službu, kolik lidí se zúčastní, pro koho supervize bude, typ pracovníků a tak podobně. Jinak je lepší zjistit situaci až na místě s týmem. O službě informace získám od zadavatele a zbytek informací od týmu supervidovaných.“*

**Otázka 8)** Co může ovlivnit Vaše rozhodnutí, zda budete supervizi v organizaci poskytovat?

(S1): „*Mé rozhodnutí se odvíjí od toho, o jaký druh supervize půjde. Například ve skupinové supervizi nepotřebuji znát nic podrobného o sociální službě, když to není předmětem supervize. Na druhou stranu u případové supervize je znalost služby důležitá. Osobně bych neposkytovala případovou supervizi ve službě, která se zabývá cílovou skupinou, kterou dost dobře neznám.“*

(S2): *„Rozhodnutí, zda supervizi budu poskytovat, ovlivňují získané informace, musím se službou, její filozofií souznít a pak hraje velkou roli vyjednání kontraktu, zda najdeme společnou řeč a společné cíle.“*

(S3): *„Nechtěl jsem dělat supervizi tam, kde jsem se znal s některými z lidí, se službou nebo cílovou skupinou bych neměl žádný problém.“*

**Otázka 5)** Poskytujete zadavateli nějaké výstupy ze supervize, k čemu slouží?

(S1): „*Potřebnost výstupů je jednoznačná. Supervize je také nástrojem řízení, a pokud mají supervizní zprávy přesah i například do pravidel sociální služby nebo řízení, mohou mít vliv na zvýšení kvality služby.*“

(S2): *„Výstupy ze supervize poskytuji, zejména pak ty s přesahem do organizace. Výstup je důležitý v rámci dalšího rozvoje organizace.“*

(S3): *„Výstupy ze supervize jsou zápisy, které posílají týmy mě a já je vyhodnocuji a následně jim je zašlu zpátky. Jednou ročně zasílám zprávu zadavateli, takové roční vyhodnocení supervize.“*

**Otázka 6)** Jak dokážete zajistit bezpečí pro supervidované?

(S1): *„Bezpečí pro supervidované je zajištěno tím, že o formě výstupů, které budou předány zadavateli, probíhá jednání mezi všemi stranami, které se účastní kontraktu. Domluvené výstupy po několika setkáních dostává zadavatel a je na něm jak s informacemi*

*dále pracuje. Někdy výstupy mohou vyvolat změnu v obsahu kontraktu. O pravidlech, která zaručují bezpečí, jako je soukromí, právo říct stop a jiné, domlouváme se supervidovanými před supervizí. Udržovat bezpečný prostor je pro supervidované důležité, aby neztratili zájem o supervizi a mohli otevřeně hovořit.“*

(S2): *„Jednak supervizním kontraktem, ve kterém jsou nastaveny společně vyjednané podmínky supervize, dále si stanovujeme pravidla na začátku supervize. Co se týká zpráv ze supervize, tak všechny informace předávané zadavateli jsou nejprve vyjednány se supervidovanými a psaný text je supervidovaným k dispozici.“*

(S3): *„Bezpečí zajišťuji právě hlavně výstupy, které poskytuji ze supervize. Pracovníci je nejdříve zpracují a já vyhodnotím. Mají možnost napsat, co sami chtějí.“*

**Zjištění:** Před samotným vyjednáváním supervizoři zjišťují ve veřejně dostupných zdrojích a u zadavatele informace o službě, ve které budou supervizi poskytovat. Jejich rozhodnutí, zda budou supervizi poskytovat, ovlivňuje zejména to, jaký druh supervize bude předmětem zakázky (u případové supervize je pro některé supervizory důležité znát cílovou skupinu), zda filozofie organizace je v souladu s postoji supervizora nebo zda supervidovaný a supervizor nejsou v blízkém vztahu. Žádný ze supervizorů neuvádí jako překážku dojezdovou vzdálenost.

Otázku bezpečí považují supervizoři za důležitou a soustředí na ní pozornost nejen při vyjednávání supervizního kontraktu, ale i v průběhu poskytování supervize, kdy dojednávají konkrétní podmínky se supervidovanými nebo zpracovávají zápisy ze supervize. Samotný kontrakt vyjednávají a uzavírají supervizoři ve většině případech (67%) se všemi zúčastněnými stranami, dohoda je tedy uzavřena mezi supervizorem, zadavatelem a supervidovanými. Kontrakt obsahuje informace o frekvenci supervize (průměrně 6x ročně), druhu a formě supervize, základní informace o supervidovaných, délce supervizních setkání, ceně za supervizi. Pro zachování bezpečného prostoru v supervizi je nezbytné vyjednat předem se všemi stranami formy výstupů a zápisů ze supervize.

**Zjištění (H3d):** Shrnutí předpokladů kvalitního supervizora:

- Měl by být nezávislý (neměl by mít pracovní vztah k zadavateli nebo blízké vztahy se supervidovanými)
- Měl by umět dobře vyjednat smlouvu se všemi stranami
- Měl by umět nastavit bezpečný prostor pro supervidované
- Měl by umět dobře pracovat s informacemi
- Měl by se orientovat v problematice profese, kde supervizi poskytuje

- Měl by mít své zásady

**Zjištění (H3e):** Supervize může být bezpečná, pokud jsou dobře vyjednané podmínky v supervizním kontraktu a pokud je supervizor nezávislý (viz H3d).

**Závěr (H3d), (H3e):** Výběr nezávislého a nestranného supervizora, dobře vyjednané podmínky supervizního kontraktu uzavřeného mezi všemi zúčastněnými stranami jsou nezbytnou podmínkou zajištění bezpečí v supervizi a svědčí i o profesionalitě supervizora, který má zájem poskytovat kvalitní supervizi.

### 2.4.3.2 Vliv supervize na kvalitu poskytování služby

Zajímalo mne, jak vnímají supervizoři kvalitu služby v souvislosti se supervizí, a zda z vlastní praxe znají příklady, kdy výsledná kvalita služby byla supervizí ovlivněna na noclehárnách. Současně stavím do kontextu s kvalitou služby také frekvenci supervizních setkání, které určují, zda má supervize své pravidelné místo v reflektování poskytovaných služeb, a v jakých oblastech pracovníkům nocleháren pomáhá. Odpovědi stavím do kontextu s výzkumnými otázkami:

**Výzkumné otázky (H1a), (H1b), (H3a), (H3b), (H3c):**

„Jaká profesní role pracovníků v přímé péči je na noclehárnách zastoupena v největším počtu?“ (H1a)

„Je kapacita pracovníků nocleháren na zajištění přímé péče dostačující?“ (H1b)

„Může supervize ovlivnit kvalitu sociální služby?“ (H3a)

„Využívají pracovníci nocleháren supervizi, jakou a jak často?“ (H3b)

„Které oblasti pomáhá supervize pracovníkům, kteří poskytují přímou péči na noclehárnách řešit?“ (H3c)

Odpovědi supervizorů na otázky (otázka č. 19; 20; 11; 12; 13; 14; 15) jsem zaznamenala písemně a supervizory pod jejich označením (S1), (S2), (S3) doslovně cituji (doslovná citace je uvedena kurzívou):

**Otázka 19)** Jak může supervize ovlivnit kvalitu sociální služby?

(S1): *„Supervize má na kvalitu sociální služby určitě svůj vliv. Smyslem supervize je, aby pracovník rozuměl tomu, co dělá a proč to dělá a dokázal na to získat náhled. Když to dokáže, tak se kvalita zvyšuje. Když si pracovník uvědomí procesy, které se objeví ve vztahu s uživatelem, tak tohoto poznání může při dalším kontaktu s uživatelem využít.“*

(S2): *„Supervize jistě podporuje kvalitu sociální služby, je to jeden z nástrojů řízení, zvyšuje kompetence pracovníků, jejich sebereflexi a reflexi jejich práce.“*

(S3): *„Supervize může rozhodně ovlivnit kvalitu služby. Ovlivní pracovníky a oni nejsou tak vyčerpaní. Navíc je čím dál tím méně peněz na služby a klientů přibývá, na noclehárně v zimě překračují kapacity, lidé spí na lavicích a židlích a není možné posílit pracovní týmy a tak je to vyčerpává a jsou frustrovaní.“*

**Otázka 20)** Znáte nějaké příklady, kdy supervize ovlivnila kvalitu služby na noclehárně?

(S1): *„U nocleháren jde hlavně o sebereflexi pracovníků, kteří jsou na noclehárně sami, často se ale také vracíme k metodikám práce, které pak následně upravují. Rozhodně těm, kteří pracují na noclehárně, dlouho pomáhá nevyhořet a poskytovat svou práci kvalitně.“*

(S2): „*Na noclehárnách jsou důležité hlavně porady, ale supervize také zasahuje do služby, zejména tam, kde se řeší nějaký případ. Řešili jsme třeba problém s alkoholem u klientů a pracovníci následně zapracovali do metodiky dojednaný postup. To si myslím mohlo ovlivnit kvalitu služby.“*

(S3): *„Určitě předchází vyhoření a snaží se namotivovat pracovníky, dostat je na jiné myšlenky, podpořit je v tom, že to, co dělají, není zbytečné a má to smysl.“*

**Otázka 11)** Máte zkušenost s poskytováním supervize přímo pracovníkům sociální služby „noclehárny“ – kolika a kterým konkrétně?

(S1): *„Ano, poskytuji supervizi přímo na noclehárně, která má kapacitu 10 lůžek pro osoby bez přístřeší. Poskytuji supervizi třem pracovníkům, vedoucí a dvěma pracovníkům v sociálních službách.“*

(S2): *„Supervizi poskytuji dvěma sociálním pracovníkům a pěti pracovníkům v sociálních službách.“*

(S3): *„Poskytuji supervizi nejen pro noclehárny, ale i pro azylový dům a nízkoprahové denní centrum, to je s noclehárnou při supervizi dohromady. Celkem je supervize noclehárny pro osm pracovníků v sociálních službách, jednoho vedoucího a hospodářku, která s klienty také mluví a pracuje v prádelně. Nemá ale kvalifikaci jako pracovníci přímé péče.“* Doplňující otázka: „Proč si myslíte, že je supervize pro pracovníky noclehárny a nízkoprahového denního centra spojená?“ (S3): *„Protože mají většinou stejné klienty, kteří jsou přes den v centru a v noci spí na noclehárně. Řeší tak jednotlivé případy společně.“*

**Otázka 12)** V čem je podle Vás supervize pro tyto pracovníky potřebná?

(S1): *„Supervize je jednoznačně potřebná, je to malý tým a pracovníci potřebují získat nadhled nad problémy, se kterými se setkávají hlavně při řešení krizových situací na noclehárně, které souvisí s chováním klientů.“*

(S2): *„Pracovníci potřebují, stejně jako v ostatních službách získat reflexi své činnosti a ujistit se ve svých kompetencích.“*

(S3): „*Pomáhá jim nevyhořet a řešit případy klientů.“*

**Otázka 13)** Jaký druh supervize nejčastěji poskytujete pracovníkům v přímé péči na noclehárně a která z nich je nejčastěji supervidovanými využívána?

(S1): *„Případovou supervizi využívají pracovníci nejčastěji.“*

Doplňující otázka: „Proč si myslíte, že tomu tak je?“ (S1): *„Pracovníci mají někdy problémy při řešení některých náročných situací, které na noclehárně nastanou a chtějí si zrekapitulovat, jak situaci řešili a přijít na to, jak mají postupovat dál.“*

(S2): „*Nejčastější je případová supervize, kterou využívají pracovníci k sebereflexi svých postupů při řešení jednotlivých případů a k dalšímu hledání východisek, někdy i s přesahem do pravidel služby.“*

(S3): *„Často poskytuji na noclehárně případovou supervizi a někdy týmovou supervizi.“*

**Otázka 14)** Jak často u výše zmíněných supervidovaných probíhají supervizní setkání? Máte pocit, že sjednaný rozsah je pro pracovníky dostačující?

(S1): „*Setkání probíhají tak 4x ročně, ale vnímám to jako nedostačující.“*

(S2): *„Frekvence supervizích setkání je 4 x ročně, ale doporučuji ji v rozsahu minimálně 6x ročně.“*

(S3): *„5x ročně a většinou je to dostačující.“*

**Otázka 15)** V jaké frekvenci by podle Vás bylo optimální supervizi poskytovat?

(S1): „*Myslím si, že pro zachování kontinuity by bylo optimální poskytovat supervizi v rozsahu setkání jednou za 6–8 týdnů. Obávám se ale, že z provozních důvodů, ani finančních důvodů to není pro organizaci reálné.“*

(S2): „*Doporučuji ovšem v rozsahu minimálně 6x ročně, ale často nemají pracovníci kapacitu na tak častá setkání.“*

(S3): *„Optimální rozsah, to je těžko říct, když jde o něco náročnějšího klienta, tak vícekrát. Častější supervize je obtížná, je to většinou provozní zátěž.“*

**Zjištění (H1a):** Supervizoři odpovídali (otázka č. 11), že nejpočetnější skupinou jsou při supervizi nocleháren pracovníci v sociálních službách (15 pracovníků; 75%).

**Zjištění (H1b):** Supervizoři v odpovědích na otázky č. 19 a 15 mimochodem zmiňují, že na noclehárnách je zejména z finančních důvodů nedostatečná kapacita personálu a v přepočtu je na pracovníka příliš mnoho klientů. V souvislosti s nedostatečnou frekvencí supervize není také možné poskytovat supervizi častěji.

**Zjištění (H3a):** Všichni supervizoři se shodují, že supervize významně ovlivňuje kvalitu poskytované sociální služby, zejména pomáhá pracovníkům získat nadhled nad obtížnými případy a uvědomit si procesy, které v sociální službě probíhají. Podporuje je v aktualizaci metodik práce nebo v řízení.

**Zjištění (H3b):** Pracovníci nocleháren využívají především případovou supervizi k řešení konkrétních případů a týmovou supervizi. Supervizní setkání probíhají maximálně 5x ročně, častější jsou frekvence setkání 4x ročně, což se supervizorům jeví většinou jako nedostačující.

**Zjištění (H3c):** Supervize pomáhá pracovníkům nevyhořet, s její pomocí řeší pracovníci nocleháren konkrétní případy a krizové situace, které na noclehárnách při práci s klienty nastávají. Podporuje je v reflektování jejich práce, díky supervizi nachází nové metody a postupy v práci.

**Závěr (H1a), (H1b), (H3a), (H3b), (H3c):** Supervizoři potvrdili, že supervizi poskytují na noclehárnách zejména pracovníkům v sociálních službách, jejichž počet vnímají jako ne zcela dostatečný. Shodují se na tom, že supervize má pro udržení kvality služby svůj význam, pracovníci si uvědomují procesy, které ve službě nastávají, a mohou tak ovlivnit metody a postupy práce v sociální službě. Supervizi využívají pracovníci v nedostatečných časových frekvencích, nejčastěji využívají pracovníci případovou a týmovou supervizi, při které řeší náročné situace na noclehárně. Supervize je pro pracovníky nocleháren také prostředkem ochrany proti vyhoření.

### 2.4.3.3 Supervize na noclehárnách a její specifika

Noclehárny a cílové skupiny byly podrobně popsány v teoretické části práce a také ve výzkumné části se této oblasti věnuje prostor v každé metodě zkoumání. Rozhovory se supervizory jsem proto také zaměřila na znalosti cílové skupiny, se kterou pracují supervidovaní, neboť respondenti v dotazníkovém šetření uvádí, že supervizor by měl znát službu, ve které supervizi vykonává. Zajímalo mne tedy, zda se práce s bezdomovci odráží na supervizních zakázkách, v jakých oblastech supervize podporuje pracovníky nocleháren

a zda vnímají náročnost jejich profese. Odpovědi supervizorů jsem se pak snažila posoudit z pohledu položených výzkumných otázek.

**Výzkumné otázky (H2a), (H2b), (H2c), (H3c):**

„Patří klienti nocleháren mezi rizikové skupiny?“ (H2a)

„Jsou klienti nocleháren zatíženi více sociálními událostmi?“ (H2b)

„Nastávají při přímé péči s klienty na noclehárnách krizové situace a je obtížné je řešit?“ (H2c)

„Které oblasti pomáhá řešit supervize pracovníkům, kteří poskytují přímou péči na noclehárnách?“ (H3c)

Odpovědi supervizorů na otázky (otázka č. 9; 10; 16; 17; 18) jsem zaznamenala písemně a supervizory pod jejich označením (S1), (S2), (S3) doslovně cituji (doslovná citace je uvedena kurzívou):

**Otázka 9)** Čím jsou podle Vás osoby bez přístřeší specifičtí?

(S1): *„Většinou jsou to osoby, které nemají základní, k životu nezbytné potřeby a také jsou zasažení najednou více životními traumaty.“*

(S2): *„Specifičtí jistě jsou, právě tak, jako každá jiná cílová skupina. Každá má svá specifika. Snad rozdíl může být v tom, že se někteří hůř přizpůsobují, schází jim základní prostředky k životu a je mezi nimi hodně osob závislých na alkoholu.“*

(S3): *„Osoby bez přístřeší – já nevím, když do toho člověk spadne, tak se z této situace těžko dostává, je to dost bezvýchodná situace.“*

**Otázka 10)** Máte s nimi nějakou osobní nebo pracovní zkušenost?

(S1): *„Ano, pracuji v poradně a osoby bez přístřeší jsou jednou ze skupin, se kterou se setkávám.“*

(S2): *„Ano, mimo supervize ve službě, kde se s osobami bez přístřeší setkávám při odborném poradenství.“*

(S3): *„Ano, s osobami bez přístřeší jsem pracoval krátce, jako záskok v azylovém domě, kde jsou služby pro bezdomovce. Do určité míry jsem tedy s nimi přišel do styku, ale jen taková ochutnávka na 14 dní.“*

**Otázka 16)** Myslíte si, že práce s osobami bez přístřeší na noclehárnách může pracovníky uvádět do obtížných až krizových situací a kterých?

(S1): *„Myslím, že nelze jednoznačně potvrdit ani vyvrátit, zda je služba něčím významně specifická. Každá sociální služba s konkrétní cílovou skupinou vyžaduje odborný přístup pracovníků, kteří by měli umět zvládat svou roli. Je ale pravda, že pracovníci musí občas pracovat pod stresem a musí se umět rozhodovat, třeba v situaci, kdy neví, zda pustit*

*klienta na noclehárnu, když je zima a klient je opilý. Takových situací je na noclehárnách víc.“* Doplňující otázka: A máte pocit, že své role pracovníci znají? (S1): *„Ano, myslím, že ano, jen jejich kompetence jsou například u pracovníků v sociálních službách na noclehárně někdy podobné jako u sociálních pracovníků, třeba v tom, že musí sjednávat s klientem službu, to dělá u jiných služeb většinou sociální pracovník.“*

(S2): *„Služba je náročná, existuje zde riziko kumulace více patologických jevů nebo zvýšené agresivity klientů. To samozřejmě s krizovými situacemi na noclehárně souvisí.“*

(S3): *„Určitě, když člověk pracuje s lidmi v bezvýchodných situacích, není to nic optimistického, je to velmi psychické náročné. Pracovníci tuto zátěž musí kompenzovat v osobním životě jinak. Je to jiná práce než třeba s malými dětmi.“*

**Otázka 17)** Jaká konkrétní témata se při supervizi na noclehárnách řeší nejčastěji?

(S1): *„Nejčastěji se dotýkáme oblasti vnitřních pravidel poskytování služby, zejména situací, jak se mají pracovníci s některými pravidly vnitřně vyrovnat. Také se řeší míra zodpovědnosti ve službě a to jak ve smyslu míry zodpovědnosti za uživatele a jeho jednání v kontrastu zodpovědnosti náplně pracovní profese. Střetává se zde také oblast osobních hodnot pracovníka a hodnot uživatelů sociální služby.“*

(S2): *„Frustrace pracovníků ze stagnující situace klientů a opakovaná recidiva nepříznivé sociální situace, agresivita klientů, vyhoření pracovníků a podobná témata.“*

(S3): *„Často řešíme takzvané problematické agresivní klienty nebo ty, kteří jsou závislí na alkoholu. Řešili jsme i problém se vztahy s okolím, tedy že by byl problém s okolím, ale veřejnost v okolí měla problém s tím, že bydlí vedle zařízení pro bezdomovce.“*

**Otázka 18)** Stalo se vám někdy, že jste společně se supervidovanými zjistil/a, že k úspěšnému řešení problému, bude nezbytná ještě jiná forma podpory a která?

(S1): *„Ano, témata supervize se často dotýkají metodických pravidel a postupů, proto jsme vyhodnotili se supervidovanými potřebu zavedení „metodického vedení“, a to zejména v oblasti pravidel způsobu poskytování sociální služby – tedy standardů kvality.“*

(S2): *„Stává se poměrně často, že je u supervidovaných identifikovaná potřeba například metodického vedení, systému funkčních porad nebo koučinku.“*

(S3): *„V jiných službách byla vyžadována spíše přednáška nebo workshop o individuálním plánování. Pracovníci, kteří pracují s osobami bez přístřeší, absolvují další vzdělání, ale se mnou mají zatím jen supervizi.“*

**Zjištění (H2a):** Supervizoři zmiňují v souvislosti s cílovou skupinou kumulaci patologických jevů, jako je alkoholismus, agresivita klientů nebo stavy podobné krizi.

**Zjištění (H2b):** Bezdomovce někteří supervizoři označují jako osoby bez základních prostředků k životu a zatížené více životními traumaty. Ty mohou ústit do bezvýchodných situací. Práce s těmito osobami, jako i v jiných sociálních službách, vyžaduje od pracovníků odborný přístup.

**Zjištění (H2c)**: Krizové situace nastávají u pracovníků zejména při výkonu přímé péče s agresivními klienty nebo klienty, kteří jsou závislí na alkoholu, současně jsou pracovníci mnohdy pod stresem z potřeby rychlého rozhodování a přivlastněné míry odpovědnosti za klienta.

**Zjištění (H3c):** Supervize pomáhá pracovníkům v dilematorních otázkách, zejména těch, kde se střetávají hodnoty pracovníka a klienta. Častými tématy jsou frustrace pracovníků ze stagnující nepříznivé situace klienta, kompetence pracovníků a míra odpovědnosti na noclehárně. Práce na noclehárnách vyžaduje od pracovníků, aby uměli řešit krizové situace, poskytli klientům podporu a vhodnou pomoc. K tomu musí být vybaveni schopností rychlého rozhodování, komunikačními dovednostmi a odpovědností.

**Závěr (H2a), (H2b), (H2c), (H3c):** Supervizoři cílovou skupinu bezdomovců znají a shodli se na tom, že práce na noclehárnách je psychicky náročná. Přivádí pracovníky do krizových situací, které musí často rychle pod stresem řešit. Na noclehárnu přichází klienti, které charakterizuje absence zázemí, materiálních prostředků a tyto osoby jsou rovněž zatíženy více sociálními událostmi najednou. Někteří klienti jeví známky patologického chování, jsou agresivní nebo pod vlivem alkoholu a to přivádí pracovníky na noclehárně do náročných situací. Supervize jim pak pomáhá se s nimi vyrovnat, podporuje jejich řešení, jako i nastavení pravidel pro další podobné případy. Supervize není jedinou formou podpory, supervizoři zmiňují také potřebu metodického vedení nebo vzdělávání pracovníků nocleháren.

### 2.4.4 Shrnutí kapitoly

Informace, které jsem od supervizorů při rozhovorech získala, mi umožnily posoudit jak problematiku práce na noclehárnách vnímají nezávislí odborníci. Z jejich odpovědí je zřejmé, že pracovníky nocleháren při setkáních vnímají velmi pozorně a s velkou mírou odpovědnosti. Orientují se v problematice bezdomovectví a znají sociální službu, ve které supervizi poskytují, to svědčí o jejich profesionálním přístupu k supervizi, díky kterému jsou schopni podporovat pracovníky nocleháren v jejich zátěžích.

Supervizoři zhodnotili práci na noclehárně jako vysoce náročnou. Pracovníci musí pod stresem řešit krizové situace s klienty, kteří mají často projevy patologického chování nebo jsou zatíženi více sociálními událostmi. Zmiňují, že personální obsazení není někdy dostatečné a na noclehárnách tak není zajištěna odborná sociální práce. Důvodem je nedostatek finančních prostředků, které mají noclehárny k zajištění provozu k dispozici.

Supervize pomáhá pracovníkům nocleháren řešit zejména oblasti, které se dotýkají samotných případů klientů a jejich rizikového chování, také však otázek kompetencí nebo dilemat v oblasti hodnot. Supervize zasahuje do pravidel a metodik poskytování sociální služby a pomáhá pracovníkům nevyhořet. Supervizoři vnímají, že pro svou práci musí být a často také jsou pracovníci přímé péče vybaveni kompetencemi, které jim pomáhají náročné situace zvládat. Supervize jim k tomu může pomoci, ale měla by probíhat v častějších intervalech, než je tomu dosud, tedy alespoň 6x ročně.

Jednoznačně se supervizoři shodli, že supervize podporuje kvalitní poskytování sociální služby, ale není jediným prostředkem pro udržení kvality. Kromě supervize vyzdvihují potřebu metodické podpory nebo vzdělávací programy, které všechny patří do oblasti systému profesního rozvoje pracovníků sociálních služeb.

**Dílčí hypotéza (H1):** „Na noclehárnách zajišťuje v provozní době přímou péči často jen jeden zaměstnanec s kvalifikací pracovníka v sociálních službách.“

**Závěr (H1):** Supervizoři uvádí, že mezi supervidovanými je nejvíc pracovníků s kvalifikací pracovníka v sociálních službách a na některých noclehárnách pracuje jen jeden pracovník. Kapacita personálu se jim jeví zejména z finančních důvodů nedostačující.

**Dílčí hypotéza (H2):** „Pracovníci přímé péče, kteří na noclehárnách pracují, se dostávají při poskytování služby klientům do obtížně řešitelných krizových situací.“

**Závěr (H2):** Práce na noclehárnách je psychicky náročná a pracovníci se dostávají do krizových situací zejména díky cílové skupině osob, se kterými pracují. Tyto situace vyžadují od pracovníků nejen odborný přístup, ale také jistou míru podpory, aby je dokázali zvládnout. Někteří pracovníci jsou pro zvládání takových situací dostatečně vybaveni.

**Dílčí hypotéza (H3):** „Pracovníci nocleháren využívají supervizi jako bezpečnou formu podpory k vlastní sebereflexi a k řešení náročných situací.“

**Závěr (H3):** Supervizoři využívají prostředky pro nastavení bezpečí pro supervidované a potvrzují, že supervizi poskytují nejčastěji k řešení obtížných případů, reflektování činnosti pracovníků a jako prevenci proti syndromu vyhoření.

# Závěr

Na závěr bakalářské práce bych ráda stručně shrnula všechny oblasti, kterým jsem se jak v teoretické tak praktické části věnovala. V průřezu práce jsem hledala odpověď na otázku, zda supervizi využívají pracovníci jako podporu při zvládání zátěží, se kterými je výkon jejich profese na noclehárně spojený. Ověřovala jsem základní hypotézu:

„Pracovníci nocleháren se při poskytování přímé péče klientům dostávají do náročných situací, které musí umět sami řešit. Supervize je pro pracovníky nocleháren významnou formou podpory při zvládání takových zátěží."

Nejzajímavější částí práce byla pro mne osobně výzkumná část s dotazníkovým šetřením, kde samotní pracovníci služby odpovídali na poměrně velké množství otázek ze všech oblastí, který se zde dotýkám. Z jejich odpovědí bylo patrné, že téma, které jsem si zvolila, tedy spojení nocleháren a supervize je velmi aktuální a v komentářích zaznívalo, že supervizi vnímají jako nedílnou součást práce v této sociální službě.

Všechny dílčí hypotézy a výzkumné otázky se mi díky třem metodám zkoumání podařilo ověřit až na to, že nebylo možné přesně určit, zda je personální kapacita nocleháren zajištěna dostatečně. Prov své tvrzení mohu vycházet pouze z výpovědí supervizorů, kteří vnímají tuto službu kapacitně podhodnocenou. Údaje, které je třeba získat k porovnání provozní doby, počtu lůžek a personálu, nejsou ve veřejně dostupných zdrojích jednotné anebo přístupné. Důvodem především je, že krajské úřady mají na poskytovatele sociálních služeb rozdílné požadavky a nemají sjednocen systém vykazování registračních a zejména doplňkových údajů o sociálních službách, které pak zapisují do databáze registru. I přesto, se mi podařilo filtrováním souborů dat získat informace, které se staly základem mého výzkumu. Zde stručně shrnuji poznatky, ke kterým jsem v průběhu práce dospěla a shledávám je jako podstatné:

1) Doplňkové údaje v registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV nejsou jednotně vykazovány a aktualizovány a díky nejednotné struktuře s nimi nelze dostatečně kvalitně pracovat pro účely statistik a výzkumů. Situaci by pomohlo řešit sjednocení struktury požadavků krajů na poskytovatele sociálních služeb při vykazování dat o poskytovaných sociálních službách.
2) Z celkového počtu 70 nocleháren v ČR, nemá údaje o personální kapacitě uvedeno 20% nocleháren a 34% nocleháren v registru uvádí nedostatečnou personální kapacitu na zajištění plynulého celoročního provozu noclehárny. Pouze 46% nocleháren má podle zveřejněných údajů, zajištěnu dostatečnou

personální kapacitu na zajištění provozu služby, čerpání dovolené na zotavenou a současně na další pracovní aktivity typu vzdělávání, porady nebo supervize.

3) Na noclehárnách s klienty pracují pracovníci různých profesí (pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, vedoucí nocleháren). Největší podíl pracovníků přímé péče na noclehárnách zaujímají pracovníci v sociálních službách, kteří často pracují na noclehárně v její provozní době jako odborníci sami v nočních hodinách.
4) Pracovníci na noclehárnách vykonávají celou řadu různorodých činností, které sice souvisí se zajištěním provozu služby, ale ne všechny mají charakter individuální sociální práce s klientem. Důvodem může být nedostatečné personální obsazení nocleháren, které úzce souvisí s jejich financováním.
5) Zákonné požadavky na noclehárny jsou minimální a vymezení cílové skupiny je nepřesné především proto, že činnost na noclehárnách zahrnuje celou řadu odborných činností souvisejících se specifickými potřebami klientů, které zákon nezohledňuje.
6) Klienti nocleháren jsou nejen osoby akutně bez přístřeší, ale jsou současně zasaženi i jinými sociálními událostmi nebo jsou to osoby s rizikovými projevy chování. Práce s nimi je náročná a klade na pracovníky vysoké nároky v oblasti jejich kompetencí.
7) Často se pracovníci nocleháren dostávají na noclehárnách do krizových situací a někdy je pro ně obtížné je řešit. Dobře nastavená pravidla, pravidelné porady, metodické vedení a supervize jim mohou významně v těchto situacích pomoci.
8) Supervize je na noclehárnách využívána a často slouží jako podpora pracovníků v sociálních službách pro reflektování jejich práce, řešení případů jednotlivých klientů a krizových situací, ke kterým na noclehárnách dochází. Hodnocena je kladně a po poradách týmu zaujímá hned druhé místo v kvalitné podpoře.
9) Frekvence setkání pracovníků se supervizory je u nocleháren nedostatečná, supervizoři sami navrhují, aby se počet setkání zvýšil, a to zejména díky potřebě kontinuálního řešení náročných situací a také proti vyhoření pracovníků.

Pokud mám stručně shrnout ověření základní hypotézy, mohu z výsledků zkoumání potvrdit, že supervize významně podporuje pracovníky nocleháren v řešení náročných situací, ke kterým při výkonu jejich profese dochází. Tito pracovníci mají nejčastěji kvalifikaci pracovníka v sociálních službách a jsou nejen zatíženi mnoha profesně odlišnými úkoly při poskytování služby, ale dostávají se často do krizových situací, které

musí umět sami řešit. To na ně klade vysoké nároky zejména v oblasti odborných kompetencí a současně se u těchto pracovníků předpokládá jistá osobnostní vybavenost, která jim umožní vyrovnávat se s náročnými situacemi.

Míra požadavků se tak na pracovníky nocleháren na rozdíl od jejich zákonných povinností zvyšuje, a ti pak pod tlakem a bez řádné a systematické podpory mohou vykonávat své činnosti bez zaujetí a citlivosti pro rozpoznání potřeb svých klientů. Podporu sice pracovníci využívají, ale ne tak často, jak by s ohledem na jejich zátěže bylo nezbytné. Jednotlivé noclehárny se sice mezi sebou liší, ale i přesto supervizní setkání neprobíhají více jak jednou za tři měsíce. Důvodem může být nedostatek finančních prostředků, které mají noclehárny k dispozici na zajištění provozu a malá personální kapacita, která s financováním úzce souvisí. V systému sociálních služeb a také tak, jak je vnímá veřejnost, mají noclehárny poměrně nízký kredit. A to i přesto to, že jako jedna z mála sociálních služeb, dokáže člověku přímo zajistit základní prostředky pro jeho alespoň minimální fungování a může mu tak pomoci nastartovat změny v jeho nepříznivé životní situaci. Mnohdy pomáhají noclehárny lidem zatíženým více sociálními událostmi nepřekročit hranicí extrémního sociálního vyloučení.

Nezbytnost podpory ale i ochrany pracovníků, kteří vykonávají náročnou a odpovědnou práci na noclehárnách, potvrzují i někteří respondenti dotazníkového šetření, kteří se na konci dotazníku mohli k danému tématu vyjádřit. Z jejich připomínek na závěr jako tečku za daným tématem vybírám poznámku jednoho sociálního pracovníka nebo sociální pracovnice: *„Domnívám se, že supervize v tomto typu zařízení je nutná jako prevence syndromu vyhoření. Práce v noclehárně je náročná na osobnost pracovníka, na jeho morální status, komunikační dovednosti, řešení krizí tady a teď. Souhlasím s tvrzením, že je tato služba opomíjená“.*[56]

[56] Doslovná citace vlastní poznámky jednoho sociálního pracovníka, který na otázku č. 33 dotazníku dopnil odpovědi o vlastní postřehy.

# Seznam použité literatury a zdrojů

## Literatura


BAŠTECKÁ, Bohumila. Terénní krizová práce: Psychosociální intervenční týmy. 1.vyd. Praha: Grada, 2005, 299 s. ISBN 80–247–0708–X.

FLEMING, Ian a Linda STEEN. Supervision and Clinical Psychology: Theory, Practice and Perspectives. 1st ed. New York: Brunner–Routledge, 2004, 257 p. ISRC 15–839–1255–X.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. 1.vyd / opravený dotisk 2004. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80–7178–303–X.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce:metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80–902081–8–5.

HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. Praktická supervize: Průvodce pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize. Praha: Galén, 2008. ISBN 978–80–7262–532–1

HAWKINS, Peter a Robert SHOHET. Supervize v pomáhajících profesích. 1. vyd. Překlad Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2004, 202 s. ISBN 80–7178–715–9.

HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. Bezdomovství – extrémní vyloučení. Praha: Naděje, 1996, 107 s. ISBN 8090229204

LUCKÁ, Yvona. Krizová intervence. In: MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. 1.vyd. Praha: Portál, 2003, s. 380. ISBN 80–7178–548–2.

MÜHLPACHR, Pavel. Sociální patologie. Brno: Masarykova univerzita, 2002. ISBN 80–210–2511–5.

NEŠPOR, Karel. Sebeovládání: Stres, rizikové emoce a bažení lze zvládat!. Vyd. 2. Praha: Portál, 2015. ISBN 978–80–262–0827–3.

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. Bezdomovectví. 1.vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 978–80–7387–100–0.

SEKOT, Aleš. 2010. Úvod do sociální patologie. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2010, 193 s. ISBN 978–80–210–5261–1.

STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. 1.vyd. Překlad Natalie Vrajová. Praha: Grada, 2010, 103 s. ISBN 978–80–247–3553–5.

VÁGNEROVÁ, Marie a Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí. 1.vyd. Praha: Karolinum, 2013, 339 s. ISBN 978–80–246–2209–5.

VODÁČKOVÁ, Daniela. Krizová intervence. 3. vyd. Praha: Portál, 2012, 544 s. ISBN 978–80–262–0212–7.


## Elektronické knihy, sborníky


BAUM, Detlef. Výzkumné metody v sociální práci [online]. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014, 355 s. [cit. 2015–04–02]. ISBN 978–80–7464–390–3. Dostupné z: http://projekty.osu.cz/vedtym/dok/publikace/vyzkumne–metody–v–soc–praci.pdf

BROŽ, Miroslav, Petra KINTLOVÁ a Ladislav TOUŠEK. 2007. Kdo drží Černého Petra. [online]. Praha, 2007, 91 s. [cit. 2015–3–8]. ISBN 978–80–86961–27–9. Dostupné z: http://www.clovekvtisni.cz/uploads/file/1364590154–cerny%20petr.pdf

HRADECKÝ, I. Definice a typologie bezdomovství [online]. Praha: Naděje, 2007. ISBN

978–80–86451–13–8. Dostupný z: http://www.azylovedomy.cz/soubory/48_Definice%20a%20typologie%20bezdomovstvi.pdf

HRADECKÝ, I. Co znamená pro společnost bezdomovství? In: Konsenzuální konference o bezdomovectví: Sborník z konference [online]. Praha: MPSV ČR, 2015, s. 158. [cit. 2015]. ISBN 978–80–7421–094–5. Dostupný z: http://www.bezdomovectvi.info/cs/sbornik–z–konference/

JEKLOVÁ, Marta a Eva REITMAYEROVÁ. Interní supervize. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007, 24 s. [online]. ISBN 978–80–86991–06–1. Dostupné také z: http://www.viod.cz/editor/assets/download/supervize.pdf

KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel, Čámský a Jan Sembdner a Pavel Sladký. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality sociálních služeb [online]. 2008. [cit. 2015–03–04]. ISBN . Dostupné z: http://www.csspraha.cz/wcd/users–data/file/manual–standardy–kvality.pdf

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, Lýdia Poláčková a Kateřina Dosoudilová. MPSV Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce [online]. 2008. [cit. 2015–04–22]. ISBN . Dostupné z: http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf

RICHTEROVÁ, Bohdana a Lenka ORGONÍKOVÁ. 2008. Různé cesty pomoci: porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova.[online]. Krnov: AKLUB, 72 s. ISBN 978–802–5415–627. Dostupné také z: http://www.aklub.org/fota/RuzneCestyPomoci.pdf

Sociální práce / Sociálna práca.4/2007:Praxe a supervize v sociální práci. Brno: ASVSP, 2007. ISSN 1213–6204. Dostupné také z: http://www.socialniprace.cz/soubory/4-2007_praxeasupervizevsp-120116135450.pdf

## Legislativa

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbírka zákonů. 14. 3. 2006 [online]. Dostupný také z: http:// http://www.uplnezneni.cz/zakon/108–2006–sb–o–socialnich–sluzbach/

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. In: Sbírka zákonů. 14. 3. 2006 [online]. Dostupný také z: http://www.uplnezneni.cz/zakon/111–2006–sb–o–pomoci–v–hmotne–nouzi/

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: Sbírka zákonů. 15. 11. 2006 [online]. Dostupný také z: http://www.uplnezneni.cz/vyhlaska/505–2006–sb–kterou–se–provadeji–nektera–ustanoveni–zakona–o–socialnich–sluzbach/

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon). In: Sbírka zákonů. 2. 10. 1991 [online]. Dostupný také z: http://www.uplnezneni.cz/zakon/455–1991–sb–o–zivnostenskem–podnikani–zivnostensky–zakon/

Nařízení vlády č. 278/2008 Sb., o obsahových náplních jednotlivých živností. In: Sbírka zákonů. 23. 7. 2008 [online]. Dostupný také z: http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/obsahova–napln–zivnosti–volne–3–4880.html

Zákon č. 305/2005 Z. z., o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov. In: Zbierka zákonov. 25. 5. 2005 [online]. Dostupný také z: http://www.zakonypreludi.sk/zz/2005–305

Zákon č. 448/2008 Z. z., o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. In: Zbierka zákonov. 30.10.2008 [online]. Dostupný také z: http://www.zakonypreludi.sk/zz/2008–448

## Internetové zdroje

MPSV. Registr poskytovatelů sociálních služeb. [online]. 1. 1. 2007 [cit. 2015–04–18]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1431351730437_5

MPSV. Ministerstvo práce a sociálních věcí: Standardy kvality sociálních služeb:Výkladový sborník pro poskytovatele. [online]. 2008 [cit. 2015–03–04]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

MPSV. Konsensuální konference o bezdomovectví: Sborník z konferencee [online]. 2015. [cit. 2015–04–16]. ISBN 978–80–7421–094–5. Dostupné z:http://www.bezdomovectvi.info/cs/sbornik–z–konference/

MPSV. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 [online]. 2013. [cit. 2015–04–03]. ISBN 978–80–7421–072–3. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf

MPSV. Ministerstvo práce a sociálních věcí: Archiv 2007. [online]. 26.9.2014 [cit. 2015–04–16]. Dostupné z:http://www.mpsv.cz/cs/3877

MPSV. Ministerstvo práce a sociálních věcí: Metodika. [online]. 2002 [cit. 2013–07–11]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/cs/746

MPSVR. Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny: Supervízia. [online]. [cit. 2015–04–03]. Dostupné z: http://www.employment.gov.sk/sk/rodina–socialna–pomoc/socialnopravna–ochrana–deti–socialna–kuratela/supervizia/supervizia.html

ČSÚ. Český statistický úřad: Zkratky krajů a okresů. [online]. [cit. 2015–05–11]. Dostupné z:https://www.czso.cz/documents/11308/23212108/zkratky_kr_okr.pdf/8142ed41–e401–45ff–aee5–28b7391e1275?version=1.0

Evropská komise. Zaměstnanost, sociální věci a sociální začleňování: European Consensus Conference on Homelessness. [online]. 10.12.2010 [cit. 2015–04–06]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&langId=cs&eventsId=315&furtherEvents=yes

VŠERS o.p.s.. Vysoká škola evropských a regionálních studií : Základy Standardů kvality v sociálních službách. [online]. [cit. 2015–05–11]. Dostupné z:http://granty.vsers.cz/dokument/Zaklady%20standardu%20kvality%20v%20socialnich%20sluzbach.pdf

CRISIS. The national charity for single homeless people: What is homelessness and how many people are homeless? . [online]. [cit. 2015–03–16]. Dostupné z: http://www.crisis.org.uk/pages/–about–homelessness–61900.html

BRABEC, T. Klub českých turistů v letech 1888–1918. Praha, 2014. Bakalářská práce. Fakulta humanitních studií, Studium humanitní vzdělanosti [cit. 2015–04–15]. Dostupné z: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4GH_IJF6ysoJ:https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/145472/+&cd=2&hl=cs&ct=clnk&gl=cz&client=opera

## Webové stránky, články

ANSE. Association of National Organisations for Supervision in Europe: Minimal formal standards of an educational program becoming a supervisor .[online]. 2015 [cit. 2015–04–22]. Dostupné z: http://www.anse.eu/standards.html

ČATA. Česká asociace transakční analýzy: . [online]. [cit. 2015–05–11]. Dostupné z: hhttp://www.ta–cata.cz/ta/doku.php

ČIS Český institut pro supervizi. Supervize: Stránky pro supervizory a supervidované. [online]. [cit. 2013–06–03]. Dostupné z: http://www.supervize.eu

EASC, European Association for Supervision and Coaching. 2015. [online]. Dostupné také z: http://www.easc–online.eu

FEANTSA. The European Federation of National Organisations working with the Homeless. [online]. 2011 [cit. 2015-05-11]. Dostupné z:http://www.feantsa.org/?lang=en

HERMÉS. Institut supervize a koučování HERMÉS Praha: 2008. [online]. [cit. 2015–02–04]. Dostupné z: http://www.hermesgroup.cz/sekce.php?id=140&pred=35

INSTAND. Institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách: Nabídka supervize. [online]. 2004 [cit. 2015–05–08]. Dostupné z:http://www.instand.cz/cz/supervize.html

KČT Semily. Klub českých turistů Semily: Z historie klubu. [online]. [cit. 2015–03–14]. Dostupné z: http://www.kct.semily.cz/historie/kct–semily/

KISK Kabinet informačních studií a knihovnictví. Výzkumy.knihovna.cz. [online]. 2012 [cit. 2015–02–11]. Dostupné z: http://vyzkumy.knihovna.cz/kontakt

Klíč, 2015. Syndrom vyhoření [online] [cit. 2015–04–14]. Dostupné z: http://www.klic.cz/index.php?id=7

MČ Praha 9. Městská část Praha 9: Z minulosti našich nocleháren. [online]. [cit. 2013–07–13]. Dostupné z: http://www.praha9.cz/o–praze–9/historicke–okenko/jak–se–tenkrat–zilo/z–minulosti–nasich–nocleharen

Národní soustava povolání. NSP [online]. Dostupné také z: http://kompetence.nsp.cz/napoveda.aspx#Co_jsou_kompetence

REMEDIUM PRAHA. . [online]. 2006 [cit. 2015–05–08]. Dostupné z: http://www.remedium.cz/vzdelavaci–programy/kurz–uvod–do–rizeni–a–supervize.php

ŠIMEK, A.Historie supervize v ČR. In: Supervize – Stránky pro supervizory a supervidované [online].2002. Dostupné také z: http://www.supervize.eu/publikace–a–clanky/ruzne–texty/historie–supervize–v–cr/

Východní Čechy, 2000. ČD [online] [cit. 2015–březen–14]. Dostupné z: http://www.vychodni.cechy.cz/encyklopedie/objekty1.phtml?id=3425

Supervize (personalistika). Wikipedia: the free encyclopedia. [online]. 2001– [cit. 2015–04–26]. Dostupné z:http://cs.wikipedia.org/wiki/Supervize_%28personalistika%29

# Seznam příloh

**Příloha 1: Struktura zveřejňovaných údajů v registru**

**Příloha 2: Přehled nocleháren v ČR k datu 18. 4. 2015**

**Příloha 3: Počty lůžek na noclehárnách v ČR (graf)**

**Příloha 4: Personální kapacita 56 nocleháren v ČR (VVS)**

**Příloha 5: Dotazník pro pracovníky nocleháren**

**Příloha 6: Vliv supervize na pracovníky nocleháren (tabulka)**

**Příloha 7: Struktura rozhovoru se supervizory**

# Přílohy

## Příloha 1: Struktura zveřejňovaných základních údajů v registru

Povinné údaje o poskytovatelích a jimi poskytovaných sociálních službách jsou zanesené krajskými úřady v Registru poskytovatelů sociálních služeb v této struktuře:

1. Druh poskytované sociální služby: například noclehárny

2. Identifikátor služby (xxxxxxx)[57]

3. Poskytovatel:

– název poskytovatele, IČ / DIČ, adresa poskytovatele služby

– právní forma poskytovatele (církve, příspěvkové organizace aj.)

– statutární zástupce

4. Zařízení poskytovatele::

– název zařízení, vedoucí zařízení, adresa zařízení

– datum zahájení poskytování služby*

5. Informace o sociální službě:

– formy poskytování sociální služby (například ambulantní)

– období poskytování (služba je poskytována od data případně do data)

– cílová skupina klientů, věková kategorie klientů*

– kapacita formy poskytování (např. počet lůžek)

– provozní doba formy poskytování* (dny a čas, ve kterém je služba poskytována)

– kontakty (telefon, fax, email, web)

5. Doplňkové údaje služby:

– plán finančního zajištění služby*

– personální zajištění služby*

– popis realizace poskytování sociální služby*

– kontrola plnění registračních podmínek a inspekce evidované u sociální služby[58] – dotace ze státního rozpočtu (rok dotačního řízení, částka dotace a datum změny)[59]

*Poznámka: údaje v registru, které jsem označila „*“ mají rozdílnou formu zápisu v registru a obsah poskytnutých údajů se mezi jednotlivými poskytovateli rovněž liší. Krajské úřady nejednotně postupují při zápisu např. o věkové kategorii klientů a nejsou jednotní v požadavcích na aktualizaci a obsah doplňkových údajů služby.

[57] Sedmimístné číslo v závorce identifikuje sociální službu (zařízení), které byla udělena registrace
[58] Všude je zápis: „kontroly plnění u této sociální služby nejsou evidovány“, přesto že inspekce proběhly
[59] Poslední změny v zápisu výše dotace byly ze strany registrujícího orgánu provedeny 8. 6. 2011.

# Příloha 2: Přehled nocleháren v ČR k datu 18. 4. 2015 (1.část)

| Přehled nocleháren v ČR - k datu 18.4.2015 - řazení podle krajů - celkem 70 nocleháren | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sestaveno z Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR | | | | | | | | | | | **1493** | 10,51 | 21,20 | 111,84 | **895** | | |
| http://iregistr.mpsv.cz | | | | | | | | | | | | Úvazky pracovníků noclehárny | | | Provozní doba denně (matematický zápis) | | |
| Kód noclehárny podle kraje | Poskytovatel sociální služby | Název zařízení | Město | Identifikátor | Kraj | Adresa | PSČ | Webové stránky | Email | Telefon č.1 | Kapacita lůžek (max.) | Vedoucí služby | Přímá péče - Sociální pracovník | Přímá péče - Pracovník v sociálních službách | od | do | Počet provozních hodin denně |
| HKK01 | Oblastní charita Hradec Králové | Dům Matky Terezy Hradec Králové | Hradec Králové | 1968420 | Královéhradecký | U Mostku 472/5, Pouchov, 503 41 Hradec Králové | 50341 | http://www.charitahk.cz | dmt@hk.caritas.hk | 495 218 934 | 58 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,00 | 9,00 | 14,00 |
| HKK02 | Pečovatelská služba Města Dvůr Králové nad Labem | Noclehárna | Dvůr Králové nad Labem | 1696009 | Královéhradecký | Bezručova 1006, 544 01 Dvůr Králové nad Labem | 544 01 | http://www.psdvurkralove.cz | dum.zofie@psdvurkralove.cz | 734 684 104 | 7 | 0,25 | 0,45 | 2,25 | 18,00 | 9,00 | 15,00 |
| JHČ01 | Městská charita České Budějovice | Dům svatého Pavla | České Budějovice | 5783470 | Jihočeský | Riegrova 1901/32, České Budějovice 3, 370 01 České Budějovice | 37001 | http://www.mchcb.cz | petra.vohlidalova@mchcb.cz | 776 655 305 | 20 | 0,20 | 0,01 | 1,20 | 19,00 | 8,00 | 13,00 |
| JHČ02 | G-centrum Tábor | Noclehárna | Tábor | 1419531 | Jihočeský | Zavadilská 2842, 390 02 Tábor | 39002 | http://www.gcentrum.cz | g.centrum@centrum.cz | 381 478 230 | 12 | 0,00 | 1,00 | 3,00 | 19,00 | 11,00 | 16,00 |
| JHČ03 | Farní charita Jindřichův Hradec | Noclehárna sv. Antonína | Jindřichův Hradec | 3034200 | Jihočeský | Nežárecká 115, Jindřichův Hradec IV, 377 01 Jindřichův Hradec | 37701 | www.jindrichuvhradec.charita.cz | info.jhradec@charita.cz | 731 604 554 | 8 | 0,00 | 0,50 | 1,80 | 20,00 | 8,00 | 12,00 |
| JHČ04 | Jeslová a azylová zařízení České Budějovice | Azylový dům | České Budějovice | 8240303 | Jihočeský | Žerotínova 19/9, České Budějovice 4, 370 04 České Budějovice | 37004 | http://www.jazcb.cz | ADZ.CB@seznam.cz | 387 314 933 | 6 | 0,03 | 0,15 | 1,20 | 17,50 | 8,50 | 15,00 |
| JHM01 | Armáda spásy v ČR | Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela | Brno | 3971288 | Jihomoravský | Mlýnská 316/25, Trnitá, 602 00 Brno | 60200 | http://www.armadaspasy.cz | reditel_adbrno@armadaspasy.cz | 737 215 425 | 50 | 0,30 | 0,25 | 2,40 | 19,00 | 8,00 | 13,00 |
| JHM02 | Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace | Dům sociální prevence | Brno | 1048474 | Jihomoravský | Podnásepní 384/20, Trnitá, 602 00, Brno | 60200 | http://www.css.brno.cz | css_dsp@centrum.cz | 543 255 522 | 43 | 0,35 | 0,00 | 3,50 | 19,50 | 7,50 | 12,00 |
| JHM03 | Centrum sociálních služeb, příspěvková organizace | Městské středisko krizové sociální pomoci pro osoby v extrémní sociální tísni | Brno | 1855124 | Jihomoravský | Masná 134/3b, Trnitá, 602 00 Brno | 60200 | http://www.css.brno.cz | msksp.masna@cssbrno.cz | 542 212 648 | 42 | 0,30 | 0,00 | 3,00 | 20,00 | 7,50 | 11,50 |
| JHM04 | Diecézní charita Brno | Noclehárna pro lidi bez domova, Brno | Brno | 6165464 | Jihomoravský | Bratislavská 775/58, Zábrdovice, 602 00 Brno | 60200 | www.brno.caritas.cz | petr.simon@caritas.cz | 545 210 416 | 34 | 0,05 | 0,05 | 2,50 | 20,00 | 8,00 | 12,00 |
| JHM05 | Diecézní charita Brno | Noclehárna pro lidi bez přístřeší Hodonín | Hodonín | 2729262 | Jihomoravský | Sacharovova 3590/39, 695 01 Hodonín | 69501 | http://www.hodonin.charita.cz | dc.hodonin@caritas.cz | 518 340 472 | 27 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 20,00 | 7,00 | 11,00 |
| JHM06 | Diecézní charita Brno | Noclehárna pro muže Blansko | Blansko | 5317909 | Jihomoravský | Luční 399/10, 678 01 Blansko | 67801 | http://www.blansko.charita.cz | nocleharna.blansko@charita.cz | 516 410 467 | 15 | 0,20 | 0,40 | 2,00 | 20,00 | 8,00 | 12,00 |
| JHM07 | Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace | Noclehárna - azylový dům pro muže | Znojmo | 5919491 | Jihomoravský | Přímětická 1789/42, 669 02 Znojmo | 66902 | www.cssznojmo.ic.cz | ad.znojmo@cssznojmo.cz | 515 221 021 | 7 | 0,00 | 0,25 | 1,25 | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| KVK01 | Armáda spásy v ČR | Amáda spásy, Centrum sociálních služeb | Karlovy Vary | 4894287 | Karlovarský | Nákladní 205/7, Rybáře, 360 05 Karlovy Vary | 36005 | http://www.armadaspasy.cz | ad_karlovyvary@czh.salvationarmy.org | 353 569 267 | 18 | 0,30 | 0,60 | 2,10 | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| KVK02 | Diecézní charita Plzeň | Noclehárna Betlém Cheb | Cheb | 1107751 | Karlovarský | Komorní 2467/3, 350 02 Cheb | 35002 | http://www.dchp.cz | bartak@dchp.cz | 354 422 262 | 17 | 0,00 | 0,10 | 2,15 | 20,00 | 6,00 | 10,00 |
| LBK01 | NADĚJE | Středisko Naděje Liberec | Liberec | 3822869 | Liberecký | Kateřinská 156, Liberec XVII-Kateřinky, 460 14 Liberec | 46014 | http://www.nadeje.cz | liberec@nadeje.cz | xxx | 24 | 0,10 | 0,15 | 1,25 | 18,00 | 7,00 | 13,00 |
| LBK02 | NADĚJE | Dům Naděje Jablonec nad Nisou | Jablonec nad Nisou | 1303151 | Liberecký | Podhorská 822/57, 466 01 Jablonec nad Nisou | 46601 | http://www.nadeje.cz | jablonec@nadeje.cz | 483 317 120 | 20 | 0,15 | 0,15 | 1,25 | 18,00 | 7,00 | 13,00 |
| MSK01 | Armáda spásy v ČR | Armáda spásy, Centrum sociálních služeb | Ostrava | 3573576 | Moravskoslezský | U Nových válcoven 1571/9, Hulváky, 709 00 Ostrava | 70900 | http://www.armadaspasy.cz | nocleharna.cssostrava@armadaspasy.cz | 773 770 101 | 80 | 0,60 | 1,00 | 2,40 | 19,00 | 6,75 | 11,75 |

# Příloha 2: Přehled nocleháren v ČR k datu 18. 4. 2015 (2. část)

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MSK02 | Charita Ostrava | Charitní dům sv. Františka - noclehárna | Ostrava | 3646854 | Moravskoslezský | Sirotčí 683/41, Vítkovice, 703 00 Ostrava | 70300 | http://ostrava.caritas.cz | cho.frantisek.noc@charita.cz | 599 527 496 | 26 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,00 | 7,50 | 12,50 |
| MSK03 | Slezská diakonie | BETHEL Český Těšín, noclehárna | Český Těšín | 3942701 | Moravskoslezský | Tovární 2044/23a, 737 01 Český Těšín | 73701 | www.slezskadiakonie.cz | bethel.ct@slezskadiakonie.cz | 731 682 236 | 25 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,00 | 6,50 | 11,50 |
| MSK04 | Slezská diakonie | BETHEL Frýdek-Místek, noclehárna | Frýdek - Místek | 9698536 | Moravskoslezský | Bahno-Příkopy 1309, Místek, 738 01 Frýdek-Místek | 73801 | www.slezskadiakonie.cz | noclehárna.fm@slezskadiakonie.cz | 734 862 307 | 22 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| MSK05 | Charita Bohumín | Noclehárna sv. Martina | Bohumín | 4767754 | Moravskoslezský | Drátovenská 198, Pudlov, 735 51 Bohumín | 73551 | www.volny.cz/charitabohumin | charitakniezkova@volny.cz | 596 013 606 | 20 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,50 | 9,00 | 13,50 |
| MSK06 | Armáda spásy v ČR | Armáda spásy, Azylový dům pro muže | Havířov | 4502063 | Moravskoslezský | Na Spojce 807/2, Město, 736 01 Havířov | 73601 | http://www.armadaspasy.cz | ad_havirov@czh.salvationarmy.org | 773 770 141 | 18 | 0,30 | 0,30 | 2,10 | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| MSK07 | Armáda spásy v ČR | Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Samarián | Opava | 2053217 | Moravskoslezský | Nákladní 390/24, Město, 746 01 Opava | 74601 | http://www.armadaspasy.cz | socialni_ndcopava@armadaspasy.cz | 595 172 591 | 18 | 0,30 | 0,50 | 2,10 | 18,50 | 7,00 | 12,50 |
| MSK08 | Slezská diakonie | BETHEL Karviná, noclehárna | Karviná | 4224635 | Moravskoslezský | Lešetínská 1945/49, Fryštát, 733 01 Karviná | 73301 | www.slezskadiakonie.cz | noclehárna@slezskadiakonie.cz | 605 231 660 | 17 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 20,00 | 8,00 | 12,00 |
| MSK09 | Slezská diakonie | BETHEL Třinec - Kanada, noclehárna | Třinec | 8323743 | Moravskoslezský | Hraniční 280, Kanada, 739 61 Třinec | 73961 | www.slezskadiakonie.cz | bethel.kanada@slezskadiakonie.cz | 558 990 412 | 16 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| MSK10 | Středisko sociálních služeb města Kopřivnice, příspěvková organizace | Noclehárna | Kopřivnice | 1614994 | Moravskoslezský | Horní 1114/25, 742 21 Kopřivnice | 74221 | www.sssmk.cz | azyl.dum@sssmk.cz | 556 812 811 | 15 | 0,00 | 1,00 | 3,00 | 18,50 | 7,50 | 13,00 |
| MSK11 | Armáda spásy v ČR | Armáda spásy, Centrum sociálních služeb pro ženy a matky s dětmi | Moravská Ostrava | 4862422 | Moravskoslezský | Gen. Píky 2980/25, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava | 70200 | http://www.armadaspasy.cz | marcela_stryjova@czh.salvationarmy.org | 596 611 962 | 14 | 0,70 | 2,80 | 8,10 | 18,00 | 7,50 | 13,50 |
| MSK12 | Charita Nový Jičín | Charitní dům bl. Matky Terezy - noclehárna | Nový Jičín | 9726424 | Moravskoslezský | Dolní brána 2075/57, Nový Jičín, 741 01 Nový Jičín 1 | 741 01 | xxx | marcel.broz@charita.cz | 556 709 240 | 13 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| MSK13 | Armáda spásy v ČR | Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Krnov | Krnov | 6695046 | Moravskoslezský | Čsl. armády 837/36b, Pod Cvilínem, 794 01 Krnov | 79401 | http://www.armadaspasy.cz | csskrnov@armadaspasy.cz | 773 770 207 | 10 | 0,50 | 0,10 | 2,90 | 19,00 | 7,50 | 12,50 |
| MSK14 | Slezská diakonie | SÁRA Frýdek-Místek, Noclehárna pro ženy | Frýdek - Místek | 6200763 | Moravskoslezský | Bruzovská 328, Frýdek, 738 01 Frýdek-Místek | 73801 | www.slezskadiakonie.cz | sara.fm@slezskadiakonie.cz | 734 640 266 | 8 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,00 | 6,75 | 11,75 |
| MSK15 | Armáda spásy v ČR | Armáda spásy v ČR, Dům pro ženy a matky s dětmi | Opava | 1457315 | Moravskoslezský | Rybářská 484/86, Předměstí, 746 01 Opava | 74601 | http://www.armadaspasy.cz | md_opava@armadaspasy.cz | 553 714 509 | 7 | 0,25 | 0,20 | 1,00 | 18,50 | 8,00 | 13,50 |
| OLK01 | Armáda spásy v ČR | Armáda spásy, Centrum sociálních služeb | Šumperk | 2911360 | Olomoucký | Vikýřovická 1495, 787 01 Šumperk | 78701 | http://www.armadaspasy.cz | ad_sumperk@armadaspasy.cz | 583 224 634 | 26 | 0,30 | 0,60 | 2,00 | 18,50 | 7,75 | 13,25 |
| OLK02 | Azylové centrum Prostějov, o.p.s. | Azylové centrum Prostějov, o.p.s. | Prostějov | 7805004 | Olomoucký | Určická 3124/101, Prostějov, 796 01 Prostějov 1 | 796 01 | www.azylcentrum.cz | azylcentrum@seznam.cz | xxx | 19 | 0,05 | 0,20 | 0,75 | 19,00 | 8,00 | 13,00 |
| OLK03 | Charita Olomouc | Noclehárna pro muže | Olomouc | 4448004 | Olomoucký | Wurmova 588/5, 779 00 Olomouc | 77900 | http://olomouc.charita.cz | sld@olomouc.charita.cz | 583 033 456 | 18 | 0,20 | 0,40 | 1,20 | 17,00 | 7,50 | 14,50 |
| OLK04 | Boétheia - společenství křesťanské pomoci | Noclehárna pro muže, Noclehárna pro ženy | Jeseník | 4360295 | Olomoucký | Otakara Březiny 228/28, 790 01 Jeseník (muži), Seifertova 689/7, 790 01 Jeseník | 79001 | www.boetheia.eu | ad.jesenik@seznam.cz , pro ženy: ad.ubytovna@seznam.cz | 584 413 356 | 14 | 0,00 | 0,10 | 1,00 | 19,00 | 8,00 | 13,00 |
| OLK05 | ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Hranice, o. s. | Nocležna pro osoby bez přístřeší - muže | Hranice | 6966195 | Olomoucký | Vrchlického 1466, Hranice I-Město, 753 01 Hranice | 75301 | http://www.elim-hranice.org | elim@elim-hranice.org | 581 601 138 | 12 | 0,00 | 0,60 | 2,00 | 19,00 | 8,00 | 13,00 |
| OLK06 | Charita Olomouc | Noclehárna pro ženy | Olomouc | 8269308 | Olomoucký | Wurmova 588/5, 779 00 Olomouc | 77900 | www.olomouc.charita.cz | sld@olomouc.charita.cz | 585 033 452 | 10 | 0,10 | 0,80 | 0,70 | 17,00 | 7,50 | 14,50 |
| OLK07 | Statutární město Olomouc | Noclehárna | Olomouc | 2281911 | Olomoucký | Řepčínská 245/113, Řepčín, 779 00 Olomouc | 77900 | www.olomouc.eu | azylovy.dum@olomouc.eu | 585 750 676 | 10 | 0,10 | 0,80 | 0,70 | 19,25 | 6,75 | 11,50 |

# Příloha 2: Přehled nocleháren v ČR k datu 18. 4. 2015 (3. část)

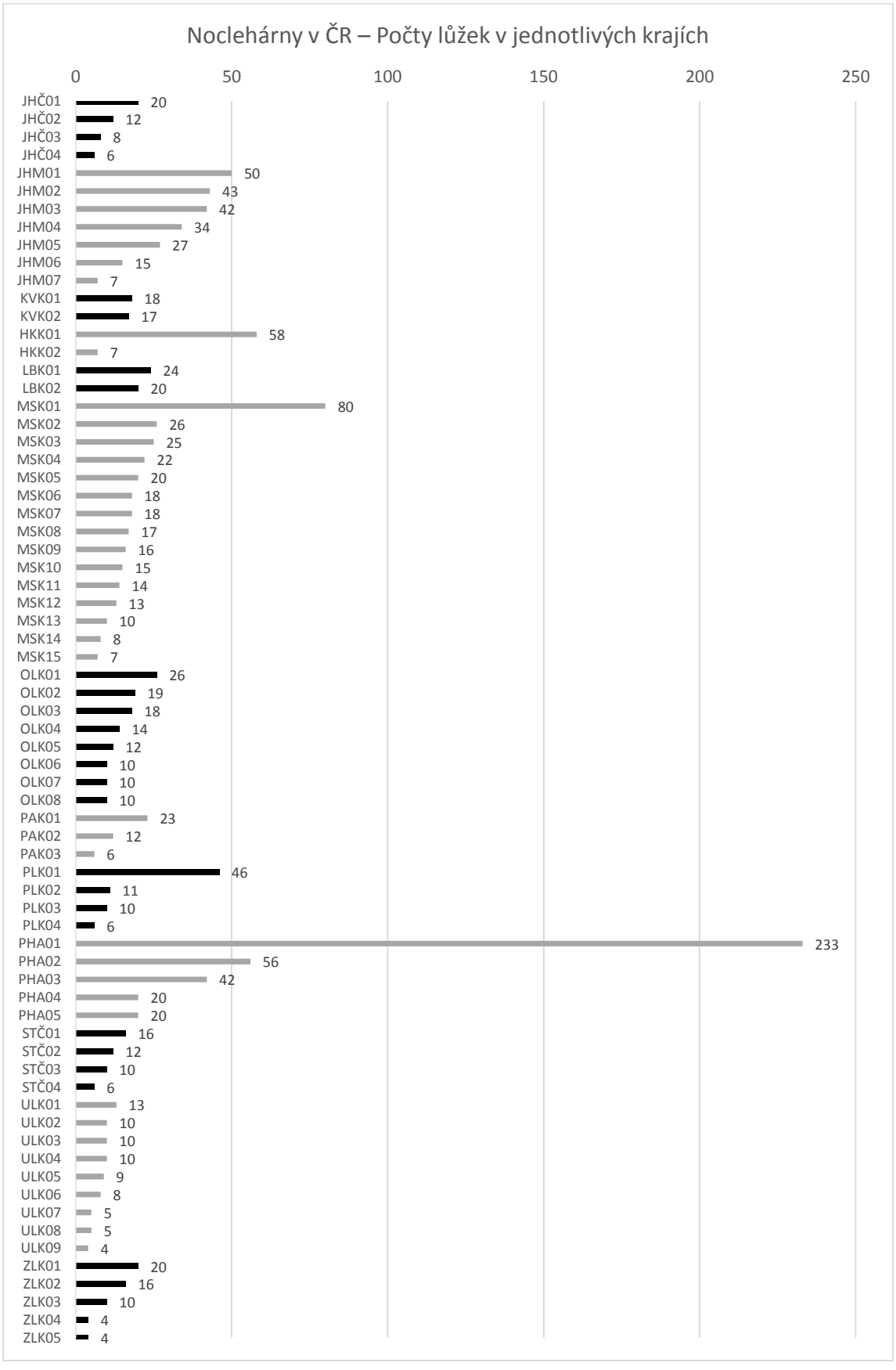
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| OLK08 | Centrum sociálních služeb Uničov, příspěvková organizace | Noclehárna | Uničov | 4845070 | Olomoucký | Malé Novosady 406, 783 91 Uničov | 78391 | www.cssunicov.cz | azyldum@unicov.cz | 602 844 941 | 10 | 0,00 | 0,10 | 0,45 | 18,00 | 9,00 | 15,00 |
| PAK01 | SOPRE CR o.p.s. | SOPRE CR o.p.s. | Chrudim | 8261285 | Pardubický | Tovární 1114, Chrudim IV, 537 01 Chrudim | 53701 | www.soprecr.cz | info@sopre.cz | 461 100 749 | 23 | 0,40 | 0,13 | 1,20 | 18,00 | 8,00 | 14,00 |
| PAK02 | SKP - CENTRUM, o.p.s. | Noclehárna | Pardubice | 1940354 | Pardubický | Milheimova 694, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice | 53002 | www.skp-centrum.cz | adm@skp-centrum.cz | 464 629 249 | 12 | 0,15 | 0,25 | 0,80 | 19,00 | 7,50 | 12,50 |
| PAK03 | SKP - CENTRUM, o.p.s. | Noclehárna pro ženy | Pardubice | 3259490 | Pardubický | Na Spravedlnosti 803, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice | 53002 | www.skp-centrum.cz | madz@skp-centrum.cz | 466 636 077 | 6 | 0,10 | 0,20 | 0,60 | 19,50 | 7,50 | 12,00 |
| PHA01 | Centrum sociálních služeb Praha | Loď Hermes - noclehárna | Praha | 4102968 | Praha | Chelčického 842/39, Žižkov, 130 00 Praha | 13000 | www.csspraha.cz | martin.novotny@csspraha.cz | 774 986 792 | 233 | 1,00 | 1,00 | 4,00 | 19,50 | 6,50 | 11,00 |
| PHA02 | Armáda spásy v ČR | Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše | Praha | 3534205 | Praha | Tusarova 1271/60, Holešovice, 170 00 Praha | 17000 | http://www.armadaspasy.cz | info_cssbb@armadaspasy.cz | 220 184 000 | 56 | 0,60 | 1,40 | 3,90 | 19,50 | 8,00 | 12,50 |
| PHA03 | Arcidiecézní charita Praha | Azylový dům sv. Terezie | Praha | 3700404 | Praha | Pernerova 336/20, Karlín, 186 00 Praha | 18600 | www.praha.charita.cz | adterezie@praha.charita.cz | 222 313 738 | 42 | 0,30 | 0,40 | 4,50 | 18,00 | 7,00 | 13,00 |
| PHA04 | NADĚJE | Středisko Naděje Praha - Na Slupi | Praha | 3551691 | Praha | Na slupi 1484/12, Nové Město, 128 00 Praha | 12800 | http://www.nadeje.cz | naslupi.praha@nadeje.cz | 222 521 115 | 20 | 0,00 | 0,20 | 2,30 | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| PHA05 | NADĚJE | Dům Naděje Praha - Žižkov | Praha | 5606908 | Praha | Husitská 110/70, Žižkov, 130 00 Praha | 13000 | http://www.nadeje.cz | nocleharna.husitska.praha@nadeje.cz | 222 783 957 | 20 | 0,00 | 0,20 | 2,30 | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| PLK01 | Městská charita Plzeň | Domov sv. Františka | Plzeň | 1087121 | Plzeňský | Wenzigova 183/5, Východní Předměstí, 301 00 Plzeň | 30100 | http://www.mchp.cz | gerbani@mchp.cz | 377 220 477 | 46 | 0,15 | 0,10 | 3,25 | 19,00 | 8,00 | 13,00 |
| PLK02 | Městský ústav sociálních služeb Klatovy, příspěvková organizace | Noclehárna | Klatovy | 8945631 | Plzeňský | Koldinova 277, Klatovy II, 339 01 Klatovy | 33901 | www.musskt.cz | musskt@musskt.cz | 376 311 580 | 11 | 0,10 | 0,10 | 1,70 | 18,00 | 8,00 | 14,00 |
| PLK03 | Oblastní charita Sušice | Charitní noclehárna Volšovy | Sušice | 1437469 | Plzeňský | Volšovy 1, 342 01 Sušice | 34201 | http://www.charitasusice.cz | nocleharna@charitasusice.cz | 376 523 324 | 10 | 0,05 | 0,05 | 2,55 | 20,00 | 8,00 | 12,00 |
| PLK04 | Oblastní charita Rokycany | Byt sv. Lukáše | Rokycany | 6519403 | Plzeňský | Kozlerova 791, Nové Město, 337 01 Rokycany | 33701 | http://www.charita.cz | ochrokycany@seznam.cz | 371 726 129 | 6 | 0,10 | 0,10 | 3,00 | 17,00 | 8,00 | 15,00 |
| STČ01 | NADĚJE | Středisko Naděje Mladá Boleslav | Mladá Boleslav | 2991458 | Středočeský | Štyrsova 918, Mladá Boleslav III, 293 01 Mladá Boleslav | 29301 | http://www.nadeje.cz | mlada.bolesla v@nadeje.cz | 326 734 940 | 16 | 0,20 | 0,10 | 2,00 | 20,00 | 7,00 | 11,00 |
| STČ02 | Město Mělník | Noclehárna Mělník | Mělník | 7182053 | Středočeský | Na Malém Spořilově 819/4, 276 01 Mělník | 27601 | http://www.melnik.cz | e.vetesnikova@melnik.cz | 315 626 439 | 12 | 0,20 | 0,20 | 1,00 | 17,00 | 8,00 | 15,00 |
| STČ03 | Oblastní charita Kutná Hora | Noclehárna při středisku Duhové Atrium | Kutná Hora | 6169533 | Středočeský | Trebišovská 611, Hlouška, 284 01 Kutná Hora | 28401 | http://kh.charita.cz/ | pecovatelky.charita@kh.cz nebo bezdomovci.kh@seznam. | 327 524 028 | 10 | 0,00 | 0,10 | 3,05 | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| STČ04 | Farní charita Beroun | Azylový dům sv. Jakuba - noclehárna | Beroun | 1205882 | Středočeský | Roháče z Dubé 131, Beroun-Zavadilka, 266 01 Beroun | 26601 | http://www.charita-beroun.cz | adsvjakuba@charita-beroun.cz | 313 030 420 | 6 | 0,00 | 0,30 | 1,00 | 18,00 | 8,00 | 14,00 |
| ULK01 | Oblastní charita Ústí nad Labem | Noclehárna Samaritán | Ústí nad Labem | 3831791 | Ústecký | Štefánikova 246/1, Klíše, 400 01 Ústí nad Labem | 40001 | http://www.charitausti.cz | samaritan@charitausti.cz | 475 601 805 | 13 | 0,00 | 0,10 | 0,80 | 18,00 | 7,50 | 13,50 |
| ULK02 | NADĚJE | Dům Naděje Klášterec nad Ohří | Klášterec nad Ohří | 8090360 | Ústecký | Osvobozená 556, Miřetice u Klášterce nad Ohří, 431 51 Klášterec nad Ohří | 43151 | www.nadeje.cz | klasterec@nadeje.cz | 474 770 734 | 10 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,50 | 8,00 | 12,50 |
| ULK03 | NADĚJE | Středisko Naděje Lovosice | Lovosice | 2925439 | Ústecký | Nádražní 805/18, 410 02 Lovosice | 41001 | www.nadeje.cz | lovosice@nadeje.cz | 775 731 342 | 10 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| ULK04 | K srdci klíč | Noclehárna v Mostě | Most | 6455949 | Ústecký | Ludovíta Štúra 2504/4, 434 01 Most | 43401 | www.ksrdciklic.estranky.cz/ | ksrdciklic@email.cz | 775 731 720 | 10 | 0,10 | 0,25 | 2,00 | 19,00 | 7,00 | 12,00 |

# Příloha 2: Přehled nocleháren v ČR k datu 18. 4. 2015 (4. část)

| ULK05 | Město Varnsdorf | Centrum sociálních služeb - noclehárna | Varnsdorf | 2244389 | Ústecký | T. G. Masaryka 2470, 407 47 Varnsdorf | 40747 | www.cssuvdf.cz | azyl.spr@tiscali.cz | 412 384 516 | 9 | 0,10 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 18,00 | 8,00 | 14,00 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ULK06 | Centrum sociálních služeb Děčín, příspěvková organizace | Azylový dům pro muže a matky s dětmi | Děčín | 5093964 | Ústecký | Řecká 1216/19, Děčín VI-Letná, 405 02 Děčín | 40502 | www.cssdecin.cz | jurcova@cssdecin.cz | 737 703 772 | 8 | 0,09 | 0,75 | 1,05 | 19,00 | 8,00 | 13,00 |
| ULK07 | Oblastní charita Most | Noclehárna Duchcov | Duchcov | 1826142 | Ústecký | Nádražní 555/9, 419 01 Duchcov | 41901 | http://charitamost.cz | charita@charitamost.cz | 417 533 124 | 5 | 0,50 | 0,50 | 2,00 | 20,00 | 8,00 | 12,00 |
| ULK08 | Farní charita Litoměřice | Farní charita Litoměřice, Dům Panny Marie Pomocné -noclehárna | Litoměřice | 2548478 | Ústecký | Marie Pomocné 48, Předměstí, 412 01 Litoměřice | 41201 | http://www.fchltm.cz | ad@fchltm.cz | 416 732 303 | 5 | 0,04 | 0,36 | 0,50 | 18,00 | 8,00 | 14,00 |
| ULK09 | NADĚJE | Dům Naděje Litoměřice, noclehárna pro ženy | Litoměřice | 5510903 | Ústecký | Želetická 2187/11, Předměstí, 412 01 Litoměřice 1 | 412 01 | www.nadeje.cz | litomerice@nadeje.cz | 416 797 511 | 4 | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | údaje neposkytnuty | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| ZLK01 | Charita Valašské Meziříčí | Noclehárna | Valašské Meziříčí | 8800127 | Zlínský | Zámecká 1, Krásno nad Bečvou, 757 01 Valašské Meziříčí | 75701 | http://valmez.caritas.cz | hana.sulovska@valmez.charita.cz | 571 620 997 | 20 | 0,25 | 0,25 | 3,00 | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| ZLK02 | ELIM, křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Vsetín, o.s. | Noclehárna ELIM | Vsetín | 4955284 | Zlínský | Horní Jasenka 119, 755 01 Vsetín | 75501 | http://www.elimvsetin.cz | ad@elimvsetin.cz | 720 736 701 | 16 | 0,15 | 0,15 | 0,95 | 18,75 | 7,50 | 12,75 |
| ZLK03 | Oblastní spolek ČČK Zlín | Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Noclehárna | Zlín | 5075575 | Zlínský | Hornomlýnská 3713, 760 01 Zlín | 76001 | www.cervenykriz.zlin.cz | socsluzby.cckzlin@volny.cz | 577 430 011 | 10 | 0,20 | 0,30 | 2,40 | 19,00 | 7,00 | 12,00 |
| ZLK04 | Astras, o.p.s. | Noclehárna | Kroměříž | 7248739 | Zlínský | Purkyňova 702/3, 767 01 Kroměříž | 76701 | www.astras.cz | robert.hasala@astras.cz | 573 340 630 | 4 | 0,05 | 0,05 | 0,40 | 17,00 | 7,00 | 14,00 |
| ZLK05 | Charita sv. Anežky Otrokovice | Samaritán - služby pro lidi bez domova | Otrokovice | 2240677 | Zlínský | Moravní 936, 765 02 Otrokovice | 76502 | http://otrokovice.caritas.cz | samaritan@otrokovice.charita.cz | 577 925 083 | 4 | 0,05 | 0,10 | 0,34 | 19,00 | 9,00 | 14,00 |
| Kód noclehárny podle kraje | Poskytovatel sociální služby | Název zařízení | Město | Identifikátor | Kraj | Adresa | PSČ | Webové stránky | Email | Telefon č.1 | Kapacita lůžek (max.) | Vedoucí služby | Přímá péče - Sociální pracovník | Přímá péče - Pracovník v sociálních službách | od | do | Počet provozních hodin denně |

*Tabulka 22 Přehled 70 nocleháren v ČR se základními údaji v Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV*

# Příloha 3: Počty lůžek na noclehárnách v ČR k datu 18. 4. 2015




*Graf 13:Kapacita počtu lůžek na noclehárnách v ČR podle jednotlivých krajů – 70 noclehárен*

# Příloha 4: Personální kapacita 56 nocleháren v ČR (VVS; 56; 80%)

| Personální zajištění provozu nocleháren | Personál noclehárny (A) | | Provozní doba noclehárny (B) | | C = A - B | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Počet úvazků a hodin pracovníků přímé péče uvedených v registru | | Počet provozních hodin noclehárny za rok a výpočet potřebných pracovních úvazků | | Rozdíl pracovních úvazků mezi skutečným a potřebným personálem na noclehárně | |
| | hodin | úvazků | hodin | úvazků | hodin | úvazků |
| OLK08 | 1104 | 0,55 | 5475 | 2,73 | -4371 | -2,18 |
| ZLK05 | 984 | 0,49 | 5110 | 2,54 | -4126 | -2,05 |
| ZLK04 | 1004 | 0,50 | 5110 | 2,54 | -4106 | -2,04 |
| ULK08 | 1807 | 0,90 | 5110 | 2,54 | -3303 | -1,64 |
| ULK01 | 1807 | 0,90 | 4928 | 2,45 | -3120 | -1,55 |
| OLK02 | 2008 | 1,00 | 4745 | 2,36 | -2737 | -1,36 |
| JHČ04 | 2771 | 1,38 | 5475 | 2,73 | -2704 | -1,35 |
| STČ02 | 2811 | 1,40 | 5475 | 2,73 | -2664 | -1,33 |
| PAK03 | 1807 | 0,90 | 4380 | 2,18 | -2573 | -1,28 |
| OLK04 | 2209 | 1,10 | 4745 | 2,36 | -2536 | -1,26 |
| STČ04 | 2610 | 1,30 | 5110 | 2,54 | -2500 | -1,24 |
| PAK02 | 2410 | 1,20 | 4563 | 2,27 | -2153 | -1,07 |
| ZLK02 | 2510 | 1,25 | 4654 | 2,32 | -2144 | -1,07 |
| OLK06 | 3213 | 1,60 | 5293 | 2,64 | -2080 | -1,04 |
| MSK15 | 2912 | 1,45 | 4928 | 2,45 | -2016 | -1,00 |
| JHČ01 | 2831 | 1,41 | 4745 | 2,36 | -1914 | -0,95 |
| LBK01 | 3012 | 1,50 | 4745 | 2,36 | -1733 | -0,86 |
| OLK03 | 3614 | 1,80 | 5293 | 2,64 | -1678 | -0,84 |
| PAK01 | 3464 | 1,73 | 5110 | 2,54 | -1646 | -0,82 |
| LBK02 | 3112 | 1,55 | 4745 | 2,36 | -1633 | -0,81 |
| JHM07 | 3012 | 1,50 | 4380 | 2,18 | -1368 | -0,68 |
| PLK02 | 3815 | 1,90 | 5110 | 2,54 | -1295 | -0,64 |
| OLK07 | 3213 | 1,60 | 4198 | 2,09 | -985 | -0,49 |
| ULK06 | 3795 | 1,89 | 4745 | 2,36 | -950 | -0,47 |
| JHČ03 | 4618 | 2,30 | 4380 | 2,18 | 238 | 0,12 |
| ULK04 | 4719 | 2,35 | 4380 | 2,18 | 339 | 0,17 |
| HKK02 | 5924 | 2,95 | 5475 | 2,73 | 449 | 0,22 |
| OLK05 | 5221 | 2,60 | 4745 | 2,36 | 476 | 0,24 |
| STČ01 | 4618 | 2,30 | 4015 | 2,00 | 603 | 0,30 |
| PHA04 | 5020 | 2,50 | 4380 | 2,18 | 640 | 0,32 |
| PHA05 | 5020 | 2,50 | 4380 | 2,18 | 640 | 0,32 |
| JHM04 | 5221 | 2,60 | 4380 | 2,18 | 841 | 0,42 |
| JHM06 | 5221 | 2,60 | 4380 | 2,18 | 841 | 0,42 |
| KVK02 | 4518 | 2,25 | 3650 | 1,82 | 868 | 0,43 |
| PLK03 | 5321 | 2,65 | 4380 | 2,18 | 941 | 0,47 |
| PLK04 | 6426 | 3,20 | 5475 | 2,73 | 951 | 0,47 |
| OLK01 | 5823 | 2,90 | 4836 | 2,41 | 987 | 0,49 |
| MSK06 | 5422 | 2,70 | 4380 | 2,18 | 1042 | 0,52 |
| JHM01 | 5924 | 2,95 | 4745 | 2,36 | 1179 | 0,59 |
| MSK07 | 5823 | 2,90 | 4563 | 2,27 | 1261 | 0,63 |
| ZLK03 | 5823 | 2,90 | 4380 | 2,18 | 1443 | 0,72 |
| KVK01 | 6024 | 3,00 | 4380 | 2,18 | 1644 | 0,82 |
| ULK07 | 6024 | 3,00 | 4380 | 2,18 | 1644 | 0,82 |
| STČ03 | 6325 | 3,15 | 4380 | 2,18 | 1945 | 0,97 |
| JHČ02 | 8032 | 4,00 | 5840 | 2,91 | 2192 | 1,09 |
| PLK01 | 7028 | 3,50 | 4745 | 2,36 | 2283 | 1,14 |
| JHM03 | 6626 | 3,30 | 4198 | 2,09 | 2429 | 1,21 |
| MSK13 | 7028 | 3,50 | 4563 | 2,27 | 2466 | 1,23 |
| ZLK01 | 7028 | 3,50 | 4380 | 2,18 | 2648 | 1,32 |
| MSK10 | 8032 | 4,00 | 4745 | 2,36 | 3287 | 1,64 |
| JHM02 | 7731 | 3,85 | 4380 | 2,18 | 3351 | 1,67 |
| MSK01 | 8032 | 4,00 | 4289 | 2,14 | 3743 | 1,86 |
| PHA03 | 10442 | 5,20 | 4745 | 2,36 | 5697 | 2,84 |
| PHA02 | 11847 | 5,90 | 4563 | 2,27 | 7285 | 3,63 |
| PHA01 | 12048 | 6,00 | 4015 | 2,00 | 8033 | 4,00 |
| MSK11 | 23293 | 11,60 | 4928 | 2,45 | 18365 | 9,15 |

*Tabulka 23: Srovnání personální kapacity z registru a provozní kapacity u 56 nocleháren v ČR*

# Příloha 5: Dotazník pro pracovníky nocleháren

**Význam supervize pro pracovníky nocleháren v ČR**

Vážený kolego v sociální službě "noclehárny",
dovolte mi Vás požádat o spolupráci při výzkumu, který provádím v rámci mé bakalářské práce s názvem "Supervize jako nástroj podpory pracovníků nocleháren v ČR". Moc si Vážím toho, že budete mému snažení věnovat trochu času.
Svou prací bych ráda poukázala na výskyt specifických jevů, situací a procesů, které jsou spojeny s poskytováním sociální služby noclehárny a na náročnost profese pracovníků, kteří přímo poskytují tuto sociální službu klientům. Ráda bych také shromáždila poznatky o účinných formách odborné podpory, kterou tito pracovníci ke své práci potřebují a zjistila, jak jim v jejich práci pomáhá supervize, která mezi formy podpory bezesporu také patří.
Dotazník, který mi má poskytnout odpovědi k výše uvedenému tématu, je zcela anonymní a za jeho vyplnění Vám velmi děkuji.

1 **Jste:**
Muž – Žena

2 **Váš věk:**
18 – 25, 26 – 35, 36 – 45, 46 – 55, 56 a více

3 **Na jaké pracovní pozici na noclehárně pracujete:**
Sociální pracovník. Pracovník v sociálních službách. Vedoucí noclehárny. Ředitel. Administrativní pracovník. Pomocný personál (úklid, údržba atp.). Jiná:

4 **Jaká je Vaše nejvyšší kvalifikace v sociální oblasti:**
Vysokoškolské vzdělání v sociální oblasti (Mgr.). Vysokoškolské vzdělání v sociální oblasti (Bc.). Vyšší odborné vzdělání v sociální oblasti (DiS.). Akreditovaný kvalifikační kurz Pracovník v sociálních službách. Právě absolvuji Akreditovaný kvalifikační kurz Pracovník v sociálních službách. Dosud bez kvalifikace v sociální oblasti. Jiná:

5 **Pracujete přímo s klienty noclehárny:**
Ano – Občas, pouze v mimořádných situacích (zástup v době nemoci atp.) – Ne

6 **Kolik let pracujete přímo s cílovou skupinou noclehárny (osoby bez přístřeší aj.):**
Číslo:

7 **Zajišťujete plynulý provoz noclehárny během její provozní doby (tedy i v nočních hodinách):**
Ano – Občas, pouze v mimořádných situacích (zástup v době nemoci atp.) – Ne

8 **Rozhodujete o tom, zda bude žadateli služba noclehárny poskytnuta (při jeho příchodu na noclehárnu):**
Ano – Občas, pouze v mimořádných situacích (zástup v době nemoci atp.) – Ne

9 **Rozhodujete o tom, zda bude klientovi služba noclehárny ukončena (např. pro porušení podmínek poskytování služby):**
Ano. Občas, pouze v mimořádných situacích (zástup v době nemoci atp.). Ne

10 **V rámci sociální služby "noclehárny" vykonáváte činnosti (zaškrtněte všechny dle skutečnosti):**
Zajištění přespání klientů. Zajištění hygienického servisu pro klienty. Úklid, výměna ložního prádla. Poskytování základního sociálního poradenství. Individuální plánování služby s klientem. Odborné sociální poradenství v rámci odborné sociální práce. Zajištění financování provozu noclehárny. Metodická činnost. Řešení krizových situací. Jiné pomocné činnosti (praní, topení, drobné údržbářské práce atp.)Jiné činnosti:

11 **Jaká je kapacita osob vaší noclehárny (uveďte prosím maximální noční kapacitu osob):**
Číslo:

12 **Kolik a které osoby zajišťují provoz noclehárny v nočních hodinách:**
0 osob – 1 osoba – 2 osoby – 3 osoby –4 a více osob.
Sociální pracovník. Pracovník v sociálních službách. Jiný pracovník s kvalifikací pro práci v sociálních službách. Jiný pracovník bez kvalifikace pro práci v sociálních službách.

13 **Považujete "noclehárny" za sociální službu s tzv. nízkým prahem":**
Ano – Částečně ano – Ne

14 **Se kterým názorem můžete souhlasit:**
Čím je "nižší práh" sociální služby, tím je větší riziko výskytu krizových situací. Čím je "nižší práh" sociální služby, tím je menší riziko výskytu krizových situací. Rizika výskytu krizových situací nijak nesouvisí s nastavením prahu sociální služby. Jiná:

**15 Jsou klienti noclehárny zatíženi více sociálními událostmi současně (sociální události jsou např. stáří, nemoc, invalidita, nezaměstnanost, chudoba, sociální dezintegrace, dlouhodobý nepříznivý zdravotní stav, těhotenství, mateřství aj.):**
Často – Někdy – Nikdy
**16 Dostáváte se při výkonu své práce do obtížně řešitelných situací:**
Často – Někdy – Nikdy
**17 Máte pocit, že Vaše rozhodnutí, které jste musel (a) neprodleně učinit v souvislosti s poskytováním služby noclehárny, mohlo některou ze zúčastněných stran poškodit:**
Často – Někdy – Nikdy
**18 Jednal (a) jste se při výkonu své práce s níže uvedenými osobami a je pro Vás obtížné s nimi jednat:**
Ano, jednání bývá často obtížné – Občas bývá jednání obtížné – Ne, jednání nebývá obtížné – Nejednal (a) jsem s touto osobou.
Osoba v akutní fázi krize. Nezletilá osoba. Těhotná žena. Matka s dětmi. Osoba se zdravotním postižením. Senior. Osoba, u které je podezření na infekční onemocnění. Osoba s projevy agresivity. Osoba pod vlivem návykové látky (alkohol). Osoba pod vlivem návykové látky (drogy). Osoba s psychiatrickým onemocněním. Ozbrojená osoba. Osoba bez dokladů totožnosti. Pachatel trestné činnosti. Příbuzný Váš nebo některého z kolegů. Příbuzný některého z klientů. Oběť trestné činnosti. Osoba celostátně hledaná Policií ČR. Cizinec, který se nedorozumí česky. Osoba, která nedokázala porozumět obsahu, poslání a cílům sociální služby. Osoba, která v minulosti hrubě porušila podmínky poskytování služby. Osoba po propuštění z výkonu trestu. Osoba zcela bez prostředků (finančních nebo materiálních).
**19 Myslíte si, že máte nastavená jasná pravidla pro všechny situace, které mohou na noclehárně nastat:**
Ano – Částečně ano – Ne
**20 Se kterými situacemi se při své práci setkáváte a je pro Vás obtížné je řešit:**
Ano, často je obtížné tuto situaci řešit –Někdy je obtížné tuto situaci řešit – Ne, není obtížné tuto situaci řešit –Nesetkal (a) jsem se s touto situací.
Krádež mezi klienty. Agresivní chování klientů. Psychický nátlak ze strany klienta k vaší osobě. Fyzické násilí klientů. Sexuální obtěžování. Pití alkoholu klienty na noclehárně. Aplikace drog klienty na noclehárně. Sebepoškozování klienta. Psychické poruchy klienta. Infekční onemocnění (svrab, vši, TBC aj.). Akutní zhoršení zdravotního stavu klienta. Odmítavý postoj klienta k hygieně. Odmítavý postoj klienta k udržování pořádku. Klient se stává na službě závislý. Minimální nebo žádná aktivita ze strany klienta. Neshody v pracovním týmu. Nejednotnost v přístupu pracovníků služby ke klientovi. Osobní sympatie nebo antipatie ve vztahu ke klientovi. Neporozumění ze strany vedení. Těžké poškození zdraví nebo úmrtí na noclehárně. Zjišťování informací o klientech ze strany Policie ČR. Živly a jiné nepředvídatelné události (voda, oheň, výpadek proudu aj.).
**21 Myslíte si, že je supervize důležitou součástí v zajištění kvality sociální služby:**
Ano – Částečně ano – Ne
**22 Pokud si myslíte, že je důležité, aby pracovníci noclehárny využívali supervizi, seřaďte pracovní pozice podle potřebnosti supervize (na prvním místě je pracovní pozice, pro kterou je supervize nejvíc potřebná atd.):**
**1.** Pracovník v sociálních službách. **2.** Sociální pracovník. **3.** Vedoucí noclehárny. **4.** Ředitel organizace. **5.** Pomocný personál (úklid, údržba aj.). **6.** Metodik sociální služby. **7.** Administrativní personál (účetní, asistentka aj.). **8.** Jiná:
**23 Jaké formy podpory pro svou práci využíváte Vy osobně a jak hodnotíte jejich kvalitu (ohodnoťte prosím známkami jako ve škole 1 = nejlepší hodnocení, 5 = nejhorší hodnocení):**
Nevyužívám. Supervize. Metodické vedení. Koučink. Intervize. Psychoterapeutická podpora. Pracovní porady s kolegy. Profesní konference nebo kolegia. Odborné stáže v jiných zařízeních. Vzdělávání (kurzy, semináře, studium, samostudium). Konzultace s nezávislými odborníky v oboru (lektoři, učitelé, internetová poradna aj.). Konzultace s úřady (MPSV ČR, Krajské úřady aj.). Duchovní podpora (kněz, společenství aj.). Podpora veřejnosti
Podpora rodiny. Vlastní aktivita mimo sociální oblast (zájmy, koníčky aj.).
**24 Pokud využíváte supervizi, jak často probíhají setkání se supervizorem:**
1–2x ročně. 3–4x ročně. 5–6x ročně. 7–8x ročně. 9–10x ročně. 11x ročně a více. Dle potřeby. Nikdy.
**25 Jakou supervizi využíváte (zaškrtnout můžete více možností):**
Individuální supervize. Skupinová supervize (supervize skupiny, jejíž členové nejsou v pracovním vztahu). Týmová supervize (supervize pracovního týmu). Případová supervize (odborná, zaměřená na problém klienta). Rozvojová supervize (rozvoj kompetencí pracovníka). Poradenská supervize (konzultace s

odborníkem nad otázkami z praxe). Projektová supervize (dohled nad realizací projektu). Manažerská supervize (supervize vedení, managementu). Jiná:

**26 Jaká témata jsou ve vaší službě nejčastěji předmětem supervize (seřaďte podle četnosti, na první místo postavte nejčastější téma atd.):**

**1.** Problémové chování klientů. **2.** Vztahy mezi kolegy na pracovišti. **3.** Metodika sociální služby. **4.** Profesní růst pracovníků. **5.** Vnitřní předpisy sociální služby. **6.** Kontrolní činnost. **7.** Oblast lidských práv. **8.** Dilemata sociální práce. **9.** BOZP a pracovní podmínky. **10.** Krizové situace. **11**. Jiné:

**27 Jaké předpoklady by měl mít podle Vás supervizor v sociální službě noclehárny (zaškrtnout můžete více možností):**

Měl by perfektně znát obsah sociální služby, ve které supervizi provádí. Měl by mít akreditované vzdělání jako supervizor. Měl by sám pracovat pod supervizí. Měl by mít praxi supervizora. Měl by mít praxi v sociální práci s cílovou skupinou sociální služby. Měl by být nestranný a nezávislý. Měl by být členem profesního sdružení supervizorů (např. ČIS – Český institut pro supervizi, EAS – Evropská asociace supervize). Ani nemusí být svou profesí supervizor, stačí, když bude rozumět potřebám pracovníků. Neměl by být zaměstnanec organizace, která poskytuje sociální službu. Měl by být přizpůsobivý potřebám pracovníků služby. Jiné předpoklady:

**28 Dokázali Vám supervizoři, se kterými jste se setkal (a), poskytnout dostatečně odbornou podporu s ohledem na specifika Vámi poskytované sociální služby:**

Ano – Částečně ano – Ne

**29 Kdo v současné době ve vaší organizaci rozhoduje o výběru supervizora (můžete zaškrtnout více možností):**

Ředitel. Vedoucí sociální služby. Sociální pracovníci. Pracovníci v sociálních službách. Rada. Jiný nadřízený orgán. Všichni ti, kterých se supervize přímo týká. Někdo jiný:

**30 Pokud by to bylo na Vás, podle čeho byste se rozhodoval (a) při výběru supervizora (zaškrtnout můžete více možností):**

Podle jeho vzdělání v oblasti supervize (předložené certifikáty). Podle jeho praxe v poskytování supervize. Podle jeho znalost sociální práce a cílové skupiny, se kterou pracuji. Podle doporučení od kolegů a známých. Podle jeho vytíženosti (čím je více vytížený, tím je kvalitnější). Podle jeho odborné aktivity (účast v profesních sdruženích, publikační činnost aj.)Podle jeho morálních kvalit. Podle jeho politického přesvědčení. Podle mých sympatií k jeho osobě. Podle ceny za jím poskytovanou supervizi (čím dražší, tím kvalitnější). Podle toho, zda udržuje úzké styky s vedením (pokud ano, není důvěryhodný). Podle finančních možností naší organizace. Podle toho zda mám možnost si nezávazně vyzkoušet jeho služby. Podle toho, zda se budu moci účastnit vyjednávání smlouvy se supervizorem. Podle něčeho jiného:

**31 Jak Vás osobně supervize ovlivňuje (zaškrtnout můžete více možností):**

Pomáhá mi reflektovat mé působení v sociální službě. Pomáhá mi zlepšovat komunikaci s klienty nebo žadateli o službu. Pomáhá mi lépe se rozhodnout, zda žadateli službu poskytnu či nikoliv. Pomáhá mi rozhodnout se, zda klientovi přeruším nebo ukončím službu. Pomáhá porozumět potřebám klienta. Pomáhá mi při práci se standardy kvality sociální služby. Pomáhá mi při rozhodování v krizových situacích na noclehárně. Pomáhá mi zachovat si lidský přístup ke klientovi. Pomáhá mi v otázkách lidských práv ve službě. Pomáhá mi hlídat si hranice mezi osobním a profesním životem. Pomáhá mi lépe řešit situace v mém osobním životě. Pomáhá mi s předsudky. Obecně mi pomáhá v mém profesním rozvoji. Pomáhá mi orientovat se v problematice rozmanité cílové skupiny. Pomáhá mi vyznat se v klientově příběhu. Pomáhá mi udržovat hranice sociální služby. Pomáhá mi v oblasti vztahů na pracovišti. Pomáhá mi získat jistotu při poskytování služby. Pomáhá mi v komunikaci s vedením. Pomáhá mi nacházet má profesně slabá místa. Cítím se více kompetentní k veškerým činnostem, které na noclehárně vykonávám. Pomáhá mi efektivně řídit sociální službu. Pomáhá mi zvládat mé emoce. Pomáhá mi nevyhořet. Pomáhá mi v motivaci pro práci v sociální službě. Nepomáhá mi v ničem. Nevyužívám supervizi. Jinak:

**32 Cítíte se při supervizi bezpečně:**

Ano – Někdy – Ne – Nevyužívám supervizi.

**33 Velice oceňuji, že jste věnovali Váš čas a pozornost vyplňování tohoto dotazníku. Věřím, že s Vašimi anonymními údaji budu moci pracovat na zkvalitnění této poněkud opomíjené sociální služby. Pokud byste na závěr chtěli k tématu supervize nebo nocleháren sdělit nějaké vlastní postřehy, předem za ně děkuji.**

ODESLAT DOTAZNÍK

Dotazník vytvořen pomocí Survio:
http://www.survio.com/cs/?kw=survio&device=c&medium=ppc&country=cz&gclid=CPXLwM2KrsUCFUQUwwod20UAxA.

# Příloha 6: Vliv supervize na pracovníky nocleháren

| Porovnání odpovědí respondentů výběrového výzkumného vzorku (VVV; 14 osob; 42%) se základním výzkumným souborem (ZVS; 33 osob; 100%)<br>Jak Vás osobně supervize ovlivňuje? (otázka č. 31) | Odpovědi (VVV; 14) | | Odpovědi (ZVS; 33) | |
|---|---|---|---|---|
| Pomáhá mi reflektovat mé působení na noclehárně | 11 | 79% | 25 | 76% |
| Pomáhá mi při rozhodování v krizových situacích na noclehárně | 9 | 64% | 17 | 52% |
| Pomáhá mi v otázkách lidských práv ve službě | 9 | 64% | 12 | 36% |
| Pomáhá mi zlepšovat komunikaci s klienty nebo žadateli o službu | 8 | 57% | 18 | 55% |
| Pomáhá mi při práci se standardy kvality sociální služby | 8 | 57% | 15 | 45% |
| Obecně mi pomáhá v mém profesním rozvoji | 8 | 57% | 21 | 64% |
| Pomáhá mi nevyhořet | 8 | 57% | 17 | 52% |
| Pomáhá porozumět potřebám klienta | 7 | 50% | 17 | 52% |
| Pomáhá mi hlídat si hranice mezi osobním a profesním životem | 7 | 50% | 12 | 36% |
| Pomáhá mi lépe se rozhodnout, zda žadateli službu poskytnu či nikoliv | 6 | 43% | 9 | 27% |
| Pomáhá mi rozhodnout se, zda klientovi přeruším nebo ukončím službu | 6 | 43% | 7 | 21% |
| Pomáhá mi orientovat se v problematice rozmanité cílové skupiny | 6 | 43% | 9 | 27% |
| Pomáhá mi nacházet má profesně slabá místa | 6 | 43% | 17 | 52% |
| Pomáhá mi udržovat hranice sociální služby | 5 | 36% | 12 | 36% |
| Pomáhá mi získat jistotu při poskytování služby | 5 | 36% | 12 | 36% |
| Pomáhá mi zvládat mé emoce | 5 | 36% | 10 | 30% |
| Pomáhá mi v motivaci pro práci v sociální službě | 5 | 36% | 14 | 42% |
| Pomáhá mi zachovat si lidský přístup ke klientovi | 4 | 29% | 9 | 27% |
| Pomáhá mi vyznat se v klientově příběhu | 4 | 29% | 6 | 18% |
| Pomáhá mi v oblasti vztahů na pracovišti | 4 | 29% | 11 | 33% |
| Pomáhá mi v komunikaci s vedením | 4 | 29% | 11 | 33% |
| Cítím se více kompetentní k veškerým činnostem, které na noclehárně vykonávám | 3 | 21% | 6 | 18% |
| Pomáhá mi efektivně řídit sociální službu | 3 | 21% | 10 | 30% |
| Pomáhá mi lépe řešit situace v mém osobním životě | 2 | 14% | 4 | 12% |
| Pomáhá mi s předsudky | 2 | 14% | 4 | 12% |
| Nepomáhá mi v ničem | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Nevyužívám supervizi | 0 | 0% | 4 | 12% |

*Tabulka 24: Porovnání vlivu supervize na pracovníky mezi celým souborem a výběrovým vzorkem respondentů*

## Příloha 7: Struktura rozhovoru se supervizory

Strukturovaný rozhovor se supervizorem sociální služby noclehárny

Jméno supervizora: …… Označení: …….....

Datum a místo rozhovoru: ……. Forma: …..…….

1) Jak dlouho pracujete jako supervizor / ka a pracujete sám/sama pod supervizí?
2) Jakou máte kvalifikaci pro poskytování supervize a jste členem nějakého odborného profesního sdružení (ČIS aj.)?
3) Poskytuje supervizi v organizaci (instituci), ve které jste zaměstnán/a, jak vnímáte toto propojení?
4) Se kterými stranami vyjednáváte supervizní kontrakt?
5) Poskytujete zadavateli nějaké výstupy ze supervize, k čemu slouží?
6) Jak dokážete zajistit bezpečí pro supervidované?
7) Co potřebujete vědět o službě před vyjednáváním kontraktu a odkud čerpáte informace?
8) Co může ovlivnit Vaše rozhodnutí, zda budete supervizi v organizaci poskytovat?
9) Čím jsou podle Vás osoby bez přístřeší specifičtí?
10) Máte s nimi nějakou osobní nebo pracovní zkušenost?
11) Máte zkušenost s poskytováním supervize přímo pracovníkům sociální služby „noclehárny“ – kolika a kterým konkrétně?
12) V čem je podle Vás supervize pro tyto pracovníky potřebná?
13) Jaký druh supervize nejčastěji poskytujete pracovníkům v přímé péči na noclehárně, a která z nich je nejčastěji supervidovanými využívána?
14) Jak často u výše zmíněných supervidovaných probíhají supervizní setkání? Máte pocit, že sjednaný rozsah je pro pracovníky dostačující?
15) V jaké frekvenci by podle Vás bylo optimální supervizi poskytovat?
16) Myslíte si, že práce s osobami bez přístřeší na noclehárnách může pracovníky uvádět do obtížných až krizových situací a kterých?
17) Jaká konkrétní témata se při supervizi na noclehárnách řeší nejčastěji?
18) Stalo se vám někdy, že jste společně se supervidovanými zjistil/a, že k úspěšnému řešení problému, bude nezbytná ještě jiná forma podpory a která?
19) Jak může supervize ovlivnit kvalitu sociální služby?
20) Znáte nějaké příklady, kdy supervize ovlivnila kvalitu služby na noclehárně?
21) Můžete ještě sérii otázek něčím jiným doplnit?