

UNIVERZITA KARLOVA
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Individuální plánování z pohledu
klientek azylového Domu NADĚJE
Praha – Vršovice**

Jana Žalmanová

Katedra pastorační a sociální práce

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Ivana Čihánková

Studijní program: Sociální práce, B7508

Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Individuální plánování z pohledu klientek azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

V Praze dne 30. 11. 2018

Jana Žalmanová

Anotace

Tato bakalářská práce s názvem „*Individuální plánování z pohledu klientek azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice*“ se zabývá klientkami, které jsou v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice ubytované, a které v rámci svého pobytu zde participují na tvorbě individuálních plánů.

Cílem této bakalářské práce je zjistit názory klientek azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice na přínos individuálního plánování pro tyto klientky v rámci služby sociální prevence poskytované v tomto azylovém domě, jak konkrétně jim dosavadní individuální plánování v této sociální službě vyhovuje, jak ho obecně vnímají a jak by ho eventuálně chtěly změnit.

Práce je rozdělena do dvou částí, kdy první, teoretická část, je věnována obecné terminologii a popisu služby sociální prevence. Zmiňuje Standardy kvality sociálních služeb, zejména standard č. 5 „Individuální plánování“, charakteristiku cílové skupiny a představuje spolek NADĚJE a jím zřizovaný konkrétní azylový Dům NADĚJE Praha – Vršovice.

Druhá praktická část je věnována výzkumnému šetření a jeho výsledkům. Jako výzkumnou metodu jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. Rozhovory jsou vedené s celkem pěti klientkami, které v Domě NADĚJE Praha – Vršovice bydlí nebo bydlely. Tyto rozhovory jsou zde zpracovány a vyhodnoceny.

Klíčová slova

Lidé bez přístřeší, individuální plánování, sociální služba, azylový dům

Summary

The bachelor thesis called *"Individual Planning from the Client's Point of View of the Shelter House NADĚJE Praha - Vršovice"* deals with clients who are accommodated in the Shelter House NADĚJE Praha - Vršovice and who, during their stay here, participate in the forming of their individual plans.

The aim of this bachelor thesis is to learn the opinions of the clients of the House NADĚJE in Praha - Vršovice on the benefits of the individual planning within the framework of the social prevention service provided in this shelter house, and to discuss other questions concerning the process of individual planning and its possible changes.

The thesis is divided into two parts. The first, theoretical, part deals with the general terminology and the description of the social prevention services. It also describes the Standards of Quality of Social Services, especially Standard No. 5 "Individual Planning", the characteristics of the target group, and the NADĚJE Association and the specific features of the social work at the Shelter House NADĚJE in Praha - Vršovice.

The other part which contains the results of the qualitative research based on the semi-structured interviews made with five clients who has lived or still live in the Shelter House. The discussion of the obtained data and the findings resulting from the research form the last part of the thesis.

Keywords

Homeless people, individual planning, social service, shelter house

Poděkování

Děkuji paní RNDr. Mgr. Ivaně Čihánkové za velkou pomoc, podporu a poskytnutí cenných rad, které mi dala při zpracování mé bakalářské práce.

Děkuji rodině a mému manželovi za podporu a trpělivost. Mé díky také patří všem respondentkám, které se ochotně podílely na této práci.

V neposlední řadě děkuji Bohu za jeho milost, kterou mi projevil během celého studia.

Obsah

Úvod	12
TEORETICKÁ ČÁST	14
1 Služba sociální prevence v kontextu sociálních služeb	16
1.1 Sociální služby	16
1.2 Zařízení sociálních služeb	18
1.2.1 Služba sociální prevence v azylovém domě	20
1.2.2 Dům NADĚJE Praha – Vršovice	22
1.3 Standardy kvality sociálních služeb	24
2 Individuální plánování v sociálních službách	28
2.1 Individuální plánování v azylových domech	29
2.2 Účastníci individuálního plánování	30
2.3 Etapy individuálního plánování	32
3 Charakteristika cílové skupiny	36
3.1 Příčiny bezdomovectví	37
3.2 Specifika bezdomovectví žen	40
4 Spolek NADĚJE	44
4.1 Veřejný závazek	44
4.2 Integrovaný program pro osoby bez domova	45
4.3 NADĚJE na území hlavního města Prahy	46
4.4 Statistika Domu NADĚJE Praha – Vršovice v letech	47
2008 – 2017	47
4.5 Metodické materiály azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice	48
5 Shrnutí poznatků z teoretické části a náměty na vlastní výzkumné šetření ..	52
PRAKTICKÁ ČÁST	54
6 Vlastní výzkumné šetření	56
6.1 Cíl výzkumu	57
6.2 Výzkumné otázky	58

6.3 Výzkumný vzorek	58
6.4 Vymezení výzkumných metod	60
6.5 Realizace výzkumného šetření	61
6.6 Výsledky výzkumného šetření	62
6.6.1 Výsledky výzkumného šetření: Klientky azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice.....	62
6.6.2 Výsledek výzkumného šetření: Sociální pracovnice azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice.....	66
6.7 Diskuse získaných dat	68
Závěr.....	70
Seznam literatury.....	72
Seznam použitých zkratk	74
Seznam příloh.....	76

Úvod

Pro moji bakalářskou práci jsem si vybrala oblast práce s lidmi bez domova, konkrétně však oblast práce s ženami bez domova. Tato specifická práce je mi velice blízká, neboť ve spolku NADĚJE pracuji s lidmi bez domova již šest let. V azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice pracuji jako pracovnice v sociálních službách třetím rokem. V rámci své praxe se setkávám s klientkami azylového domu relativně úzce, zajišťuji denní provoz recepce azylového domu. Klientky se na mě obrací s provozními záležitostmi, domáhají se tak svých práv v azylovém domě, ale také mi sdělují své pohnuté životní příběhy.

Pracovníku v sociálních službách nenáleží s klientkami řešit jejich tíživou sociální situaci, do které se vlivem různých vnitřních a vnějších okolností dostaly, toto zajišťují sociální pracovnice. I s nimi jsem v úzkém kontaktu. Často se mi svěřují, jak těžké je s některou z klientek vytvořit individuální plán.

V rámci ubytování v azylovém domě se klientky setkávají s mnoha nároky, kdy jsou povinny dodržovat domácí řád azylového domu a spolupracovat se sociálním pracovníkem při řešení své nepříznivé situace právě skrze proces individuálního plánování. Právě individuální plánování by mělo být pro klientky klíčové a mělo by vést ke kladným změnám v jejich životní situaci. Od klientek se očekává aktivní přístup při řešení osobních problémů spolu s uvědoměním si odpovědnosti za řešení jejich situace, kdy je hlavním cílem skutečný návrat do společnosti.

Míra požadavků na ubytování v azylových domech je velká a i některé klientky využívají služeb NADĚJE opakovaně. To, jak se situace klientek během jejich pobytu v azylovém domě mění, často k lepšímu, někdy k horšímu, mě přivedlo na myšlenku zajímat se o individuální plánování blíže,

hledat v něm smysl sociální práce s klientkami azylového domu a potenciál zlepšení jejich sociální situace.

Cílem této bakalářské práce je zjistit, zdali je individuální plánování v rámci služby sociální prevence poskytované v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice klíčovým nástrojem pozitivní změny tíživé sociální situace klientek.

Jako metodu práce jsem zvolila rozhovory s klientkami ubytovanými v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice, zúčastněné pozorování a prostředí azylového domu a analýzu vnitřních předpisů azylového domu.

Kapitoly se budou věnovat charakteristice služeb sociální prevence, popisu standardů kvality sociálních služeb, které jsou hlavním zákonným ukotvením povinného individuálního plánování v sociálních službách, dále charakteristice cílové skupiny a služby sociální prevence v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice a představení spolku NADĚJE.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Služba sociální prevence v kontextu sociálních služeb

První kapitola pojednává o vymezení terminologie dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – co je sociální služba, co je sociální prevence a vše co do ní patří. Uvádí druhy zařízení sociálních služeb, přičemž se zaměřuje především na popis azylového domu. Dále uvádí specifika azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice. V závěru předkládá obecnou charakteristiku Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb a jejich souvztažnost k azylovým domům.

1.1 Sociální služby

Sociální služby a sociální práce jsou jedním z nezbytných nástrojů provedení sociální politiky. Nepatří zpravidla k výnosným obchodům, které by přinesly provozovatelům velký zisk. Motivem k jejich provozování bývá především filantropie.¹

Sociální služby se svým způsobem překrývají s širší kategorií veřejných služeb, kdy jsou tyto služby poskytované právě v zájmu veřejnosti. Sociální služby jsou financovány z veřejných rozpočtů, hlouběji určovány legislativou než jiné služby, což dopomáhá k tomu, že jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. Sociální služba však může být poskytována i jako komerční služba. Zde je podmínkou uzavření obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem.²

¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4. s. 178

² MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 9

Poskytováním sociálních služeb se zajišťují jak potřeby uživatele, tak i poskytovatele. U poskytovatele se uplatněním služeb zajišťují sociální, finanční, psychologické potřeby. V neposlední řadě se naplňuje potřeba zaměstnanosti. Na straně uživatele se naplňují potřeby instrumentální a psychologické. Pod pojmem instrumentální si lze představit účel, který uživatel využívá, a který představuje určité řešení jeho potřeby. Psychologická funkce může znamenat spokojenost klienta sociální služby, vnímaná jako kvalita vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem, důvěra a vzájemná závislost.³

Sociální služby jsou tedy poskytovány lidem společensky znevýhodněným, lidem nacházející se v nepříznivé sociální situaci, lidem potýkajícím se dlouhodobě s nepříznivým zdravotním stavem, se zdravotním postižením, se sociálním začleněním a dále i lidem postihující sociální vyloučení. Sociální služby aspirují po zlepšení kvalitě jejich života v maximálně možné míře a po tom začlenit tyto lidi do společnosti.⁴

Změny v sociální práci a v sociálních službách přinesl velmi očekávaný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Smyslem nabytí účinnosti tohoto zákona je srovnat krok se zeměmi EU a vyjmout nás z prostředí direktivně a neefektivně vedených. Mnozí tento zákon označují za revoluční, protože jeho normou je odstranění diskriminačních poměrů v sociální oblasti a občany chápe jako zcela rovnoprávné subjekty práv a povinností. Chrání tak občany, aby organizace neměly příležitost jednostranně rozhodovat o osudech občanů.⁵

³ MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8. s. 26-27

⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 7-9

⁵ ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb: Vzdělávání pracovníků sociální sféry*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 7

Zákon upravuje podmínky nejen pro poskytování pomoci a podpory prostřednictvím sociálních služeb. Vymezuje některé pojmy, přičemž nezapomíná v první řadě na termín „sociální služba“. Podle tohoto zákona je sociální službou taková činnost nebo soubor činností podle zákona o Sociálních službách zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.⁶

1.2 Zařízení sociálních služeb

Sociální služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnosti osob a také v zařízeních sociálních služeb. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje komplexně služby sociální prevence jako sociální služby, které 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 těchto služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.⁷

Zákon o sociálních službách upravuje osmnáct druhů služeb sociální prevence:

Raná péče

Telefonická krizová pomoc

Tlumočnické služby

Azylové domy

⁶ Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2018-10-08].

Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast1>

⁷ Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2018-10-08].

Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

Domy na půl cesty
Kontaktní centra
Krizová pomoc
Intervenční centra
Nízkoprahová denní centra
Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
Noclehárny
Služby následné péče
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
Sociálně terapeutické dílny
Terapeutické komunity
 Terénní programy
 Sociální rehabilitace⁸

Úkol a poslání zařízení sociálních služeb jsou definovány jejich stanovami, které jsou odvozeny od vztahující se legislativy a příslušných prováděcích předpisů těch ministerstev, kteří je zakládaly nebo na ně dohlížíjí. Vlivem časté proměnlivosti, nejistoty a nestandardnosti současných právních podmínek lze o sociální práci říci, že je tímto značně poznamenána. Klientům se zde v poměru se západní praxí vychází vstříc méně a mnohdy se může zdát, že zájmy veřejné správy, zájmy příslušných zařízení a jejich jednotlivých zaměstnanců převládají nad zájmy klientů.⁹

⁸ Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2018-10-08].

Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

⁹ ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-858-5000-1. s. 22

1.2.1 Služba sociální prevence v azylovém domě

Azylové domy spadají tedy svou povahou do kategorie služeb sociální prevence. Azylové domy jsou určeny pro muže, ženy, pro matky/otce s dětmi, pro rodiče s dětmi, pro zákonné zástupce s dětmi, ale také pro těhotné ženy. V těchto azylových domech tito klienti nalézají dočasné útočiště v jejich obtížné životní situaci spojené se ztrátou bydlení.¹⁰

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

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů uvádí v § 22 rozsah úkonů (v rámci výši citovaných činností): azylový dům vytváří podmínky pro samostatnou přípravu stravy nebo pomoc s její přípravou. Dále poskytuje ubytování na dobu nepřevyšující 1 rok, umožňuje hygienu těla a zajišťuje podmínky pro úklid, praní a žehlení osobního prádla. V rámci individuálního plánování zajišťuje sociální pracovník pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomáhá obnovovat či upevňovat kontakt s rodinou a blízkými. Pokud azylový dům neposkytuje zajištění stravy, jedná se maximálně o částku 130,- Kč na den.

Azylový dům nabízí zpravidla několikaměsíční ubytování a je vyššího standardu, než jak je obvyklé v noclehárnách. Pokoje jsou méně lůžkové,

¹⁰ Azylový dům pro rodiče s dětmi. *BOETHEIA* [online]. [cit. 2018-10-09]. Dostupné z: <http://www.boetheia.eu/598/azylovy-dum-pro-rodice-s-detmi/>

klienti mají více soukromí. Tento vyšší standard klade na klienty vyšší nároky, kdy jsou povinni spolupracovat se sociálním pracovníkem při řešení své nepříznivé situace v rámci individuálního plánování. Očekává se od nich aktivní přístup při řešení osobních problémů spolu s uvědoměním si odpovědnosti za řešení jejich situace, kdy je hlavním cílem skutečný návrat do společnosti. Klienty azylových domů definují dvě skutečnosti. První z nich je zmiňovaná ztráta bydlení, druhým je nedostatek nebo chybění přirozených sociálních sítí. V důsledku této absence fungují azylové domy jako služba pomoci a podpory, která na určitou omezenou dobu supluje tuto základní přirozenou sociální síť tak, aby člověk nezůstal na ulici.¹¹

Azylové domy mají soužit k ochraně ubytovaných a k podpoře a zlepšení jejich sociálního fungování. Základní charakteristikou těchto zařízení je právě jejich přechodný charakter. Pracovníci azylových domů nabízejí svým klientům různorodou pomoc a aktivity směřující k tomu, aby se zvýšily jejich kompetence v oblasti péče o sebe a děti, finančního hospodaření, péče o domácnost, orientace v oblasti místních sociálních služeb či pomoc při získávání zaměstnání. Cíl činnosti pracovníků je směřován k tomu, aby se klienti po nezbytně dlouhé době, kterou v azylovém domě stráví, navrátili do běžného života. Azylové domy jsou typem intervence směřující k ochraně klientů zde ubytovaných. Pobyt v azylových domech si klienti hradí sami.¹²

Azylové domy NADĚJE jsou v Praze čtyři. Azylový Dům NADĚJE Praha – Vršovice s kapacitou 40 lůžek je určený ženám. Azylový Dům NADĚJE Radotín a azylový Dům NADĚJE Žižkov pro muže s kapacitou 80

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X. s. 325

¹² MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 429

lůžek dohromady, z toho deset bezbariérových na azylovém Domě NADĚJE Žižkov.¹³

Dalším je azylový Dům Záběhlice pro muže a ženy v důchodovém věku nebo se zdravotním znevýhodněním, kteří v důsledku svého zdravotního stavu nebo stáří nejsou zcela soběstační. Tento azylový Dům je plně bezbariérový. Jeho kapacita je 30 lůžek.

1.2.2 Dům NADĚJE Praha – Vršovice

Spolek NADĚJE je provozovatelem azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice, který je určený pro ženy bez domova, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Tato zacílená služba ve formě azylového ubytování není v České republice ojedinělá, avšak vzhledem k poptávce po tomto druhu ubytování, není dostatečná.

Tento azylový Dům NADĚJE pro ženy nabízí celodenní ubytování za poplatek 120 Kč/den s kapacitou 40 lůžek. Cílovou skupinou jsou ženy v nepříznivé sociální situaci ve věku od 18 let.¹⁴

Posláním tohoto azylového domu je poskytování ubytování ženám bez domova a pomoc s řešením jejich situace takovým způsobem, aby našly jiné bydlení. Odchod klientky do návazného bydlení, tj. ubytovny, podnájemního či nájemního bytu je hlavní cíl azylového domu. Azylový Dům NADĚJE Praha – Vršovice (dále jen AD) má ve veřejném závazku uvedené také zásady poskytování sociální služby. Patří mezi ně například:

- vytvářet atmosféru důvěry a bezpečí,

¹³ NADĚJE. Ubytování pro muže. *NADĚJE* [online]. [cit. 2018-10-09]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/praha/phubytovanimuzi>

¹⁴ NADĚJE. Ubytování pro ženy. *NADĚJE* [online]. [cit. 2018-10-09]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/praha/phubytovanizeny>

- u každého klienta podporovat jeho rozvoj, včetně rozvoje duchovního,
- nikdy klienta nepoškodit, nediskriminovat ho, žádným způsobem klienta nezneužít,
- od intimního vztahu odlišovat lidský citový vztah ke klientovi,
- pracovní zatížení klienta je možné připustit jen s jeho jednoznačným, souhlasem a to pouze v rámci plánovaného rozvoje osobnosti,
- zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta, a další.

Další cíle služby sociální prevence v tomto azylovém domě jsou takové, aby klientka především:

- získala zdroj stabilního příjmu umožňující její odchod do následného, standardního bydlení,
- řešila své závazky a naučila se využívat běžně dostupné veřejné služby i informace,
- znovuobnovila vztahy s rodinou a jí blízkými lidmi,
- pečovala o svůj zdravotní stav i zevnějšek.¹⁵

AD NADĚJE Praha – Vršovice poskytuje celodenní ubytování na dobu zpravidla nepřevyšující jeden rok. V případě závažných důvodů (např.: závažná nemoc klientů vylučující plnění cílů pro jejich sociální začlenění) je možné ubytování prodloužit.

Sociální poradenství je přirozenou součástí poskytovaných služeb v AD. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 2 odst. 1) je stanoveno, že: *„každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního*

¹⁵ NADĚJE. Azylový dům Vršovice. *NADĚJE* [online]. [cit. 2018-10-17]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/praha/phadvrsovice>

poradenství (a v § 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“ Na základní sociální poradenství nasedá v rámci sociální práce s klienty dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění o sociálních službách v § 4 odst. c) „*pomoc při vyřizování běžných záležitostí*“ v rámci odborného sociálního poradenství. Sem patří doprovod klientů při úkonech, které přesahují jejich možnosti a schopnosti (jednání na úřadech, u lékaře), pomoc při vyplňování žádostí či jejich podání orgánům veřejné správy. Dále se jedná o: „*pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou*“.¹⁶

1.3 Standardy kvality sociálních služeb

Od roku 1989 dochází k transformaci sociálních služeb, kam řadíme i službu sociální prevence poskytovanou v azylových domech. V poskytování sociálních služeb je zdůrazňováno dodržování lidských práv osob při individuálním plánování. Takové služby absolutně respektují svobodnou vůli osob, zařizují jejich důstojný život a směřují k jejich sociálnímu začleňování. Hlavním cílem poskytované sociální služby je cesta k samostatnému životu klientů, který nebude na sociálních službách závislý.¹⁷

Tvorba Standardů kvality sociálních služeb (dále jen SQ) korelovala s celkovou naléhavostí na zkvalitnění poskytovaných služeb, především aby práva uživatelů byla dostatečná. Ve spojení s rozvojem důrazu na zachování lidských práv se v této oblasti pozvolna v našem státě začal měnit pohled a tento důraz se začal prosazovat i v oblasti sociálních služeb. Zpočátku vznik SQ byl obecným doporučením pro provoz služeb. Později byly zákonem

¹⁶ Vnitřní předpis NADĚJE. Metodika: azylový Dům NADĚJE Praha - Vršovice. Praha: NADĚJE, 2016a. s. 7

¹⁷ MPSV. Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. Praha: MPSV, 2008. ISBN neuvedeno. s. 5

stanoveny a tím vznikla poskytovatelům povinnost zahrnout SQ do provozu zařízení, které sociální služby nabízí.

Standardy kvality sociálních služeb jsou základním měřítkem pro srovnání toho, jak se sociální služby poskytují a také jak mohou sociální služby uspět při inspekcích. Inspekce kvality zjišťuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují zákonem stanovené podmínky k činnosti poskytované služby. Prostřednictvím SQ je definována úroveň a kvalita poskytování sociálních služeb v oblasti provozního a personálního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem sociální služby a uživatelem sociální služby. To znamená, že SQ jsou kritériem pro to, aby sociální služby zodpovědně, citlivě a co nejlépe plnily tak důležitý společenský a občanský úkol péče a pomoci o sociálně potřebné, a aby byly právně nezpochybnitelné.¹⁸

Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Standardů je celkem 15, jsou rozděleny do tří skupin: procedurální Standardy stanovují, jak má prakticky poskytování sociální služby vypadat, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka, tj. patří sem individuální plánování s uživateli ve Standardu č. 5. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů; personální Standardy se věnují personálnímu zajištění služeb; provozní Standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb.¹⁹

Zařízení sociálních služeb aplikují Standardy do svých vnitřních předpisů. Ve spolku NADĚJE jsou tyto aplikovány v metodických předpisech.

¹⁸ ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb: Vzdělávání pracovníků sociální sféry. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 20

¹⁹ JANOUŠKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1. s. 56-57

2 Individuální plánování v sociálních službách

V kapitole věnované službám sociální prevence jsem se zabývala službami sociální prevence, jejími zařízeními a popsala poslání azylového Domu NADĚJE – Praha Vršovice. Také jsem se heslovitě zmínila o tom, že existují Standardy kvality sociálních služeb. V této kapitole se chci věnovat především standardu č. 5 – Individuální plánování.

Individuální plánování (dále jen IP) je jedním z nejdůležitějších nástrojů, jehož účelem je sociální službu poskytovat v co největším zájmu uživatele, uzpůsobit službu jeho konkrétním podmínkám a požadavkům, jeho osobním cílům a zapojit uživatele do procesu plánování a samotnému výkonu sociální služby. IP musí být dostatečně jasné a zřetelné a musí citlivě reagovat na potřeby uživatele, které jsou spolu s ním ideově plánované a průběžně kontrolovány. Pro IP je nezbytné, aby důsledně a jasně sledovalo nejen kvalitu poskytované služby a naplňování osobního cíle uživatele, ale respektovalo a podporovalo i všechna jeho práva. Stěžejní je pečlivá příprava a kvalifikace klíčových pracovníků. Způsob individuálního plánování by měl být uživateli blízký, kterému rozumí. Nemělo by v něm vyvolat bezdůvodné pochybnosti o smyslu a významu této činnosti v rámci sociální služby. Individuální plánování je třeba upravit jasnými a písemnými vnitřními pravidly.

Zákon ukládá poskytovateli povinnost, aby měl vytvořenou takovou metodiku, která by plánování řídila, poskytovala by způsob přehodnocování poskytované služby a zároveň by měla být v souladu s praxí s vykonávanou sociální službou. Dále povinnost plánovat s uživatelem společně průběh poskytované služby se zřetelem na osobní cíle uživatele služby včetně jeho možností. Poskytovatel musí s uživatelem zajistit průběžné hodnocení, jestli jsou jeho stanovené osobní cíle naplňovány. Také poskytovatel musí určit konkrétního pracovníka pro proces plánování u jednotlivých uživatelů a

nakonec vést písemné záznamy o průběhu poskytování sociální služby a mít zřízen funkční systém pro předávání potřebných informací o poskytování služby mezi pracovníky a uživateli.²⁰

Individuální plánování s uživateli sociálních služeb je dynamický proces.

2.1 Individuální plánování v azylových domech

Individuální plánování s klienty azylových domů je někdy nesnadné. Hlavním důvodem je to, že klientelu v azylových domech tvoří lidé bez přístřeší. Vzhledem k jejich tíživé situaci jsou klienti fixováni svým myšlením především na přítomnost. To znesnadňuje práci se směřováním na další zaměření se v jejich životě. Je nezbytné nejprve zajistit klientovi nejzákladnější potřeby (strava, nocleh, oblečení, atd.) pokud se jedná o klienta, který se potýká s extrémní formou sociální exkluze - bezdomovectvím. Ve chvíli, kdy klient nemá dostatek prostředků pro přežití, se musí poskytnout náležitá pomoc pro uspokojení těchto nejzákladnějších potřeb. Teprve poté je možné přistoupit k následnému plánování sociální služby. V azylovém domě je možné pokračovat ve spolupráci teprve tehdy, pokud jsou klientovi nejzákladnější prostředky pro život zabezpečeny.

Sociální pracovník by měl následně s klientem pokračovat v plánování systematicky a logickém posuzování, které povede k dalším efektivním krokům. Pokud nebude mít klient platné doklady totožnosti, těžko získá stabilní příjem peněz ze zaměstnání. Pokud by například chtěl klient obnovit vztahy s rodinou, která bydlí v jiné části země, bez finančních prostředků by k tomu těžko došlo. Také dluhovou problematiku a jiné finanční závazky, jako

²⁰KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Praha, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7. s. 137

například měsíční platby za alimenty, by nemohl řešit, pokud by neměl stabilní dostatečný příjem.

Vzhledem k dlouhodobé praxi sociálních pracovníků v azylových domech lze vysledovat určitou netrpělivost u uživatelů v případě dlouhé doby při hledání zaměstnání a nespokojenost s nabídkou práce. Uživatelé, kteří se trápí svými dluhy, a hodlají se k tomuto problému postavit čelem, jsou frustrováni výší a dobou splácení úvěrů. Uživatelé jsou odrazováni neúspěšným navazováním vztahů s rodinou, neúspěchem při nenalezení vhodného zaměstnání, nezdarem při vyřizování sociálních dávek, anebo invalidních důchodů. Pro další plánování to znamená ztrátu zájmu uživatele. Sociální pracovník má v tomto případě nelehký úkol uživatele motivovat k následným krokům, které by mohly vést ke kýženému výsledku.

2.2 Účastníci individuálního plánování

Individuální plánování je určitým dialogem mezi uživatelem a pověřeným klíčovým pracovníkem a proto pro sestavení individuálního plánu je nezbytná přítomnost jak uživatele sociální služby, tak i konkrétního sociálního pracovníka. Uživatel musí být tím, kdo se podílí na plánování své budoucnosti, i přesto, že by pracovník vycházel z potřeb uživatele. Cíle individuálního plánu musí vycházet z potřeb uživatele, není možné, aby sociální pracovník toto za uživatele konal sám, i kdyby se zdálo, že tak činí v nejlepším zájmu uživatele. V rámci IP jde o „kontraktování“, vyjednávání o tom, jaké jsou potřeby uživatele a zda je poskytovatel schopen pomoci mu tyto potřeby naplnit. Zde se

vychází z poslání poskytované služby, protože ne vždy je poskytovaná služba schopna naplnit všechny potřeby uživatele.²¹

V rámci IP se tedy setkává uživatel a jeho klíčový sociální pracovník. Uživateli služeb musí být zřejmé, kdo jeho klíčový pracovník pro sestavení individuálního plánu. Měl by vědět konkrétní termín a čas aktualizace plánu pro svoji přípravu na IP. Uživatel by se neměl v žádném případě cítit jako podřízený, ale měl by ze strany sociálního pracovníka vnímat respektovaný partnerský vztah.

Sociální pracovník musí mít dostatek schopností pro sestavování individuálního plánu a práci s klienty sociální služby. Měl by umět jasně oddělit běžné schůzky od sestavování či aktualizování individuálního plánu. Sociální pracovník by měl umět vyzdvihnout úspěchy uživatele a od nich odvíjet další spolupráci. Měl by dobře ovládat metodu rozhovoru a to v prvé řadě tím, že bude časově dodržovat omezení hovoru, kde se doporučuje 30 – 60 minut. Za druhé by měl mít schopnost navodit příjemnou atmosféru rozhovoru, která by vedla k vzájemnému vztahu. Jelikož se na sestavení individuálního plánu podílejí oba aktéři, není možné připisovat neúspěchy při rozhovoru pouze sociálnímu pracovníkovi. To, co slouží sociálním pracovníkům ujasnit si, co mají dělat, je právě individuální plánování.

Pokud bychom mluvili o ideálním pracovníkovi v sociálním sektoru, měl by mít tyto čtyři schopnosti nebo vlastnosti: náklonnost, trpělivost, vcítění a odbornost. První tři vlastnosti vyjadřují vztah pracovníka k uživateli. Teprve čtvrtá vlastnost zachycuje zdatnost a um. Z toho vyplývá, že vztah ke klientovi

²¹ KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Praha, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7. s. 139

nebo uživateli sociální služby je v pomáhajících profesích nedílnou a důležitou součástí tohoto povolání.²²

Sociální pracovník by měl umět najít neoptimálnější řešení pro klientovu tíživou situaci. Měl by mít určitý nadhled na to, jakým způsobem s klientem jedná a uvědomit si fakt, že nejčastější chybou sociálních pracovníků je rozdmýchávání problému a jeho případného řešení. Klient prioritně potřebuje vyslechnout a mít někoho důvěryhodného, s kým se může o svůj problém podělit. Sociální pracovník by tedy měl v první řadě zaujmout postoj aktivního naslouchání a dát jasně klientovi najevo svou účast. Neangažovanost pracovníka může vést v rámci individuálního plánování pouze k administrativní činnosti. Na druhou stranu i přílišná angažovanost sociálního pracovníka může vést k tomu, že klient je tímto procesem zneschopňován ke své vlastní činnosti a produktivitě.

2.3 Etapy individuálního plánování

Dříve než je klientům cokoli navrhnuo, je důkladně prozkoumáno, co potřebují. V rámci individuálního plánování jsou plány krátkodobé, střednědobé i dlouhodobé. Klienti jsou odpovědní za to, za co odpovědní být můžou, a v odpovědnosti jsou podporováni sociálními pracovníky.²³

Individuální plánování je právě důležité ve smyslu zmocnění klientů k převzetí zodpovědnosti za svůj život, za jeho fungování v kontextu prostředí, tedy společnosti jako celku a jejích dílčích kvalit, kterým je např. zaměstnání. IP slouží sociálním pracovníkům k tomu, aby si ujasnili, co mají dělat.

²² KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7181-6. s. 9

²³ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 122

V procesu IP je nejdříve zjišťováno, jaká je situace klienta, pak společná dohoda, co se dá změnit a jak má vypadat jeho nová situace, která se má obracet k lepšímu. Na této platformě je naplánován postup, jak dosáhnout zlepšení, realizují se kroky k dosažení cílů, jež by měl klient plnit. Konečnou fází je porovnání nové změněné situace se stanovenými cíli. Sociální pracovník se v první řadě a jedině váže k zakázce klienta – čeho on chce dosáhnout. Měl by také zohledňovat i řadu dalších aspektů, např. účel sociální služby, ve které pracuje a návazně konečný účel sociální práce ve službě sociální prevence, totiž sociální začleňování. Je třeba, aby dojednané cíle směřovaly k posílení sociálního začlenění člověka. Dobře nastavený systém IP pomáhá předcházet vytváření závislosti lidí na sociální službě a netvoří tzv. syndrom otáčivých dveří.

IP jako klíčový prvek sociální práce není jednoduchý proces. Měl být svěřován odborníkům, tj. sociálním pracovníkům, kteří ctí zakázku klienta. IP lze použít i pro hodnocení účinnosti intervencí v celé organizaci, sociální službě. Sesbírané informace o cílech dojednaných s klienty v souhrnu ukazují, jak úspěšná sociální služba je; kde je třeba se zamyslet nad tím, proč toto nefunguje; a kde je možné sbírat příklady dobré praxe. Souhrnné výsledky z individuálních plánů lze použít jako základní vstup pro strategické plánování. Úředníci sociálních odborů krajů podle zákona o sociálních službách mají zjišťovat potřeby v oblasti využívání sociálních služeb a zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Informace z individuálních plánů klientů by jim mohly dobře posloužit. Znamená to, že pomoc a podpora v rámci IP s klienty sekundárně podporuje rozvoj sociálních služeb v celé místní komunitě. Individuální plány jsou nástrojem kontroly využití prostředků z veřejných zdrojů. V ČR se tak děje v rámci inspekce sociálních služeb, kdy je kontrolována kvalita poskytovaných služeb, tedy i kvalita individuálního

plánování s klienty. Mnoho sociálních pracovníků žehrá nad přemírou byrokracie, která je spojena s individuálním plánováním.²⁴

²⁴ JOHNOVÁ, M. Individuální plánování. *Sociální práce*. 2011. 3, s. 5

ISSN 1805-885X.

Dostupné z: http://www.socialniproce.cz/soubory/sp3_2011_web-140320151102.pdf

3 Charakteristika cílové skupiny

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách hovoří sice v § 57 o „ osobách v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“ a v § 63 o „osobách bez přístřeší“, ale v § 3, který vymezuje některé pojmy, se o bližší specifikaci těchto osob blíže nevyjadřuje. Tyto dva pojmy jsou umělé pojmy, které jsou od běžného vyjadřování odtrženy, a veřejnost tyto pojmy nepoužívá. Je zde výhoda, že se o těchto pojmech v zákoně mluví. Nedostatkem zůstává, že se stále neví, jaký stav značí „bez přístřeší“.²⁵

V jiném kontextu se mezi veřejností vyskytuje slovo bezdomovec. Tím bývá pojmenována osoba, která dlouhodobě žije bez ustáleného a pevného ubytování, práce, hygienického zaopatření. Dále vyhledává pomoc a podporu v charitativních zařízeních.²⁶

Podle Pavla Pěnkavy (Sociální kurátor pro Prahu 1) většina dotazovaných lidí označení bezdomovec odmítá. Považují ho za hanlivé a urážlivé, ovšem akceptují jej pouze díky jeho ustálenému jazyku ve veřejném sektoru. Zcela nepřijatelné bývá označení „občané společensky nepřizpůsobení“ nebo daleko více degradující a stigmatizující „občané společensky nepřizpůsobiví“.²⁷

Bezdomovectví nese podstatné znaky multifaktoriální povahy. Setkává se zde s řadou rizikových chování a jevů jako je např. kriminalita, prostituce,

²⁵ HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8. s. 29

²⁶ MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 339

²⁷ HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8. s. 29

závislosti, žebráctví, a nejvíce chudoba. Jedná se o krajní projev sociální nerovnosti.²⁸

Bezdomovci jsou obecně svým charakteristickým žitím zahrnuti mezi osoby sociálně exkludované, sociálně vyloučené. Mají snížený přístup ke zdrojům, postavením a možnostem, které jsou běžné ve společnosti a zpravidla žijí v materiální chudobě. Tito lidé většinou pobývají ve specifických oblastech a perifériích, které je tímto deklasují. Podle evropské typologie ETHOS bezdomovectví zahrnuje 13 kategorií osob: osoby přežívající venku; v noclehárně; v ubytovnách pro bezdomovce (např. azylový dům); v pobytových zařízeních pro ženy; v ubytovnách pro imigranty; osoby před opuštěním instituce; uživatelé dlouhodobější podpory; osoby žijící v nejistém bydlení; osoby ohrožené vystěhováním nebo ohrožené domácím násilím; osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách; žijící v nevhodném bydlení a žijící v přelidněném bytě.²⁹

Abychom mohli porozumět, jakým způsobem se tito lidé ocitají v zařízení sociálních služeb a pro účely této práce v azylových domech, je zapotřebí zajímat se o příčiny bezdomovectví.

3.1 Příčiny bezdomovectví

Přehled o příčinách bezdomovectví je základní teoretickou výbavou sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, neboť účinná pomoc

²⁸ MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 339

²⁹ "Jak se žije na ulici - zjevné bezdomovectví": sborník z konference: Olomouc, 30. listopadu 2010. Olomouc: Charita, 2011. ISBN 978-80-254-8895-9. s. 10

v řešení tohoto komplexního problému je neefektivní, snažíme-li se odstranit pouze následky.³⁰

Příčiny bezdomovectví se dělí na vnější a vnitřní. Vnější (objektivní, strukturální) faktory, které se dají ovlivnit na celostátní úrovni především sociální politikou státu a zákonodárství.³¹

Do vnějších příčin řadíme tedy v první řadě míru nezaměstnanosti a chudoby, finanční nedostupnost standardních forem bydlení, nedostatečné zabezpečení v nemoci a stáří a stereo typizaci společnosti k různým minoritním skupinám společnosti. Také člověk opouštějící silně formalizovaná prostředí jako je vězení či zařízení ústavní péče (např. dům na půli cesty), je de facto nepřipraven na život ve společnosti.³²

Rámcově řečeno, lidé bez domova představují početnou skupinu osob, která představuje skupinu lidí tzv. sociálně vyloučených. Sociální vyloučení zde znamená určitou nerovnost v účasti na životě společnosti. Lidé přicházející do azylových domů se s touto nerovností setkávají.

Vnitřní (subjektivní) příčiny obsahují osobní, vztahové a materiální podmínky člověka.³³

K materiálním podmínkám patří kupř. nízká kvalifikace, nízký příjem, ztráta zaměstnání, dluhy a exekuce. Ztráta zaměstnání úzce souvisí s možnou příčinou bezdomovectví, která je vymezena jako dlouhodobá nezaměstnanost, která v čase přináší ztrátu pracovních návyků a bez podpory nemožnost znovu

³⁰ PRŮDKOVÁ, Táňa a NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0. s. 32

³¹ HAASOVÁ, Jana. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova: sedm skutečných příběhů*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1238-1. s. 10

³² PRŮDKOVÁ, Táňa a NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0. s. 34

³³ FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. s. 129

se začlenit na trh práce. Do osobních příčin zahrnujeme také: duševní či fyzické handicapy, traumata, látkové a behaviorální závislosti, apod. Vztahové příčiny vyplývají z nefunkčních a dysfunkčních rodinných vztahů či z absence rodinného zázemí.³⁴

Odborníci se přiklánějí k tomu, že příčina bezdomovectví je v kombinaci bio-psycho-sociálních faktorů. Jedná se o tzv. polyetiologickou teorii, která vychází z toho, že na deviantní chování mají vliv jak endogenní, tak exogenní příčiny. To znamená, že endogenní příčiny v sobě zahrnují činitele, které jsou geneticky a vrozeně dané a psychologické činitele, které mají podíl na vývoji osobnosti. Exogenní okruh příčin je zřejmý skrze dlouhodobý pobyt v rizikovém prostředí vrstevníků, afunkčních rodin nebo dalších zařízení, které nesou známky režimu, avšak nesou negativní vliv na jedince, který v nich vyrůstá.³⁵

Fleischmann považuje za nejčastější příčiny ztráty domova u českých bezdomovců a bezdomovkyň rozpad rodiny a ztrátu výdělků ze zaměstnání.³⁶

Někteří lidé zažívají opakované příhody bezdomovectví, např. především ženy, které si prožily domácí násilí, opakovaně od násilníka utíkají ke svým přátelům, do ubytoven nebo do azylových domů pro ženy.³⁷

³⁴ PRŮDKOVÁ, Táňa a NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0. s. 35

³⁵ MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 339

³⁶ FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9. s. 130

³⁷ HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8. s. 11

3.2 Specifika bezdomovectví žen

Pokud vezmeme v potaz genderové hledisko v situaci bezdomovectví, ve většině vyspělých zemí je sférou mužů. Nicméně už od devadesátých let můžeme dle statistik vidět, že ženská populace mezi bezdomovci z mála také byla. Ve své době ovšem se jednalo o menší skupinu, která byla spíše latentního rázu, tzv. neviditelná část bezdomovecké populace. I dnes je mezi bezdomovci v České Republice ženská populace bezdomovkyň menší v porovnání s evropskými zeměmi, přesto se očekává nárůst počtu žen na ulici i na našem území. V těchto letech se odhaduje počet žen mezi bezdomovci na 20 %, z čeho asi třetina tvoří mladé ženy. S přibývajícím věkem se počet žen mezi bezdomovci zmenšuje.

Slovní spojení „žena bez domova“ nebo slovo „bezdomovkyně“ nenalezneme v žádném odborném sociologickém slovníku. Do obecně akceptovaného názvu „bezdomovec“ spadá právě i ženská populace, která nemá domov nebo dlouhodobě nevyužívá ke svému žití nějaké přístřeší.³⁸

Ženy jsou daleko více otevřené pro to, aby si samy požádaly nebo vyhledaly pomoc. Nicméně pro ženy prostředí ulice znamená větší riziko než pro muže. Kvůli tomu, že jejich tělesné dispozice jsou křehčí než u mužů, je pro ně těžší se ubránit. Na ulici jsou doslova bez útočiště či zázemí a hrozí, že se stanou obětí loupežných útoků, krádeží, šikany nebo sexuálního násilí. Traumata a duševní otřesy ze zkušeností na ulici jsou pro ženy velice bolestivé a stigmatizující.

Vzhledem k tomu, že na ulici je žen daleko méně než mužů, je o ně mezi muži velký zájem. U žen pak není pro muže stěžejní vzhled, ale především to, že mohou tvořit společně pár. Muži mají tendence ženy ochraňovat, ovšem

³⁸ BANDIT, Rad. *Naděje je na druhém břehu: životy pražských žen bez domova*. Praha: Broken Books, 2016. ISBN 978-80-905743-4-2. s. 31

někteří muži na oplátku mohou požadovat sexuální uspokojení. Naopak u těch mužů, kteří takovou „odměnu“ nepožadují, mohou ženy najít vřelý a přátelský vztah. V některých případech se najdou ženy, které dokážou využít takového vztahu k tomu, aby se muž cítil být potřebný. Protože poptávka po vztahu na ulici převažuje nabídku, je ze strany mužů bezdomovců o ženy bezdomovkyně velký zájem. Náchylnost k ochraňování žen na ulici je mnohdy úlohou i sociálních pracovníků a sociálních pracovníc. Život na ulici, kde tyto ženy žijí, se zdá těmto pracovníkům velmi nebezpečný. Proto se z tohoto pohledu slabost pohlaví jeví, spíše než komplikace, výhodou.³⁹

Stále častěji se na ulici objevují mladé dívky, přicházející z ústavní péče jako je dětský domov nebo výchovný ústav. Další příčinnou dívek pobývajících na ulici je nefunkční rodina a domov, který svou nepříznivou situací nutí dívky opustit toto zázemí, anebo jsou z něho přímo vyhnány. Bez ohledu na to, co jim ulice může přinést nebo spíše vzít, se touto cestou vydávají. Riziko, které jim zde hrozí, si nepřipouští a v tomto ohledu bývají nevědomé a neodpovědné vůči sobě samým. Láká je vidina svobody, kdežto ve skutečnosti se ulice časem pro ně stává pastí, kde pak záhy mohou zažívat mnohé strachy, bolesti, strádání a zklamání.⁴⁰

Mnoho argumentů vede k tomu se domnívat, že bezdomovecký fenomén žen bude stále narůstat. Sociální a ekonomické podmínky sráží nejen muže, ale i ženy. Ty jsou často právě vystavovány mimořádnému riziku, o kterém jsem psala již výše. I přes všechny prohlašované argumenty a přijaté plány, zajištění účinnější právní ochrany ratifikací úmluv o rovnoprávnosti a rovných příležitostech žen a mužů, postavení a pozice žen jsou stále problematické.

³⁹ MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1. s. 107

⁴⁰ HRADEČTÍ, Vlastimila a Ilja. *Bezdomovství: Extrémní vyloučení*. Praha 7: Naděje o. s., 1996, 107 s. ISBN 80-902292-0-4. s. 54.

Starověké historické a kulturní základy znevýhodňování žen, kdy muž je člověkem v naplněném významu, zatímco žena pouze slabší povaha, přesahují i do dnešní doby. Stereotypní mužské a ženské role, se kterými se ve společnosti setkáváme, naznačují nutnost změn ve vzájemném propojení tvůrčích dovedností a schopností mužů a žen. Je zapotřebí daleko větší solidarity v pracovním, rodinném a společenském životě.⁴¹

Závratné stupňování nouze a chudoby zvláště zachvacuje děti a ženy v uprchlických situacích, pokud se nacházejí v extrémně bídých podmínkách pro život, v pozici nízkého vzdělání včetně analfabetismu, obětí domácího násilí či jiné agrese, anebo dopadu negativního vyústění manželských rozvodů. Pro tuto cílovou skupinu v rámci sociální práce azylové domy pro ženy, popřípadě azylové domy pro matky s dětmi zaujímají stěžejní úlohu při prevenci sociálního vyloučení.

⁴¹ HRADEČTÍ, Vlastimila a Ilja. *Bezdomovství: Extrémní vyloučení*. Praha 7: Naděje o. s., 1996, 107 s. ISBN 80-902292-0-4. s. 55

4 Spolek NADĚJE

Spolek NADĚJE vznikl v roce 1990 bez předchozího plánování. Naděje se zrodila z touhy pomoci potřebným jako reakce na příchod uprchlíků z Rumunska v „polistopadovém“ Československu. Neexistence státní strukturované pomoci motivovala Vlastimila a Ilju Hradecké, aby těmto lidem poskytli základní pomoc ve formě horké polévky a kusů čistého ošacení. V té době oba manželé poskytovali pomoc bez peněz na provoz a plánování. Období od srpna 1990 do dubna 1991 ještě mluvíme o dobrovolnické práci první pomoci uprchlíkům v Praze.⁴²

Od roku 2012 je NADĚJE spolkem ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

4.1 Veřejný závazek

„Posláním NADĚJE je praktické uplatňování evangelia v životě a jeho šíření. K naplnění svého poslání užívá NADĚJE soustavu svých služeb.“⁴³

NADĚJE pomáhá lidem, jež její pomoc potřebují.

NADĚJE předně není registrovaná jako křesťanská organizace. Dle Stanov je „křesťanská misijní a charitativní iniciativa. Ve své činnosti je mezikonfesní, nepolitickou, neodborovou, nestraničnou, dobročinnou organizací“.⁴⁴

Od všech zainteresovaných osob v NADĚJI se vyžaduje respektování a naplňování poslání a cílů NADĚJE. Klíčový vnitřní dokument, Kodex NADĚJE, je vystavěn na ideji, že každý člověk je neopakovatelnou a

⁴² HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Naděje: cíle a poslání*. 2., upr. vyd. Praha: Naděje, 1998. ISBN 80-902-2924-7. s. 4

⁴³ NADĚJE. Stanovy NADĚJE. NADĚJE [online]. [cit. 2018-10-31]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/img-content/6/files/us/doc/stanovy.pdf>

⁴⁴ Tamtéž, I., 3.

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

NADĚJE své aktivity nekoncentruje pouze na osoby bez domova, ale na osoby ve stáří, osoby s handicapem, problémovou mládež a ohrožené rodiny.

4.2 Integrovaný program pro osoby bez domova

Integrovaný program pro osoby bez domova vznikl od roku 1990 od samého zrodu NADĚJE. Tento program pomáhá rozsáhlému okruhu lidí nacházejících se v nejrůznějších životních situacích, jako jsou lidé přežívající dlouhodobě na ulici, mladí lidé bez rodinného zázemí, lidé ocitnutí se náhle bez bydlení a to včetně seniorů. Do tohoto okruhu lidí patří i osoby ohrožené bezdomovstvím přímo či nepřímo, rodiny a jednotlivci ve vyloučených lokalitách.⁴⁵

Všem těmto lidem se integrovaný program NADĚJE snaží poskytnout pomoc a podporu k tomu, aby jejich začlenění do společnosti bylo dosažitelné. Smyslem Integrovaného programu je participace na hledání životních cílů a uplatnění se ve společnosti. Součástí tohoto programu je bezprostřední a okamžitá pomoc při uspokojení základních životních potřeb, nabídka ubytování a nabídka dlouhodobější pomoci.

⁴⁵ *Výroční zpráva 2014*. Praha: Naděje, 2015. ISBN 978-80-86451-29-9. s. 2.

Východiskem Integrovaného programu je Poslání NADĚJE, tj. praktické uplatňování evangelia v životě a dále jeho šíření a Cíle NADĚJE, jimiž jsou vybudování a provozování sítě služeb na křesťanském základě a jeho principech. Principy Integrovaného programu NADĚJE je systém služeb, které jsou na sebe vázány, jejichž práh je různě nastavený. Systém služeb reaguje na bezdomovectví jako na komplikovaný jev, který je zapotřebí řešit diferencovaně a ve spolupráci mezi jednotlivými službami. V rámci rozsáhlého výběru služeb je možná rychlá reakce na potřeby uživatele.⁴⁶

4.3 NADĚJE na území hlavního města Prahy

Do Integrovaného programu na území hlavního města Prahy spadá konkrétně Terénní program, Mobilní terénní služba, 2 Nízkoprahová denní centra, Ordinance praktického lékaře pro lidi bez domova (včetně Zubní ordinace a nově Gynekologie), 2 Noclehárny, 4 Azylové domy (2 pro muže, 1 pro ženy a 1 pro osoby v důchodovém věku nebo zdravotně znevýhodněné). NADĚJE má také k dispozici 20 tréninkových bytů.

Statistika je v NADĚJI zavedena od roku 2008 v rámci elektronické databáze. V následující podkapitole je uvedeno několik údajů, které vypovídají o fluktuaci klientek v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice.

⁴⁶ "Jak se žije na ulici - zjevné bezdomovectví": sborník z konference: Olomouc, 30. listopadu 2010. Olomouc: Charita, 2011. ISBN 978-80-254-8895-9. s. 45

4.4 Statistika Domu NADĚJE Praha – Vršovice v letech 2008 – 2017

Statistika za posledních deset let uvádí, že počet klientek, který Dům NADĚJE Praha – Vršovice využilo, bylo 1106. Věkové rozmezí těchto klientek bylo od 18 let (celkem 22 klientek ve věku do 19 let) do 70 a více let (v tomto věkovém rozmezí byl počet klientek za toto desetileté období 25).

Klientky využily pobyt v Domě NADĚJE Praha - Vršovice v různých časových úsecích. Z výše uvedeného celkového počtu 1106 klientek 28,32% klientek využilo tento AD k pobytu do 1 měsíce; 27,98% do 3 měsíců; 17,73% do 6 měsíců; 16,83% do 12 měsíců a 9,14% nad 12 měsíců.

Důvody pro odchod klientek z Domu NADĚJE Praha - Vršovice byly především porušení pravidel zařízení, odstoupení od smlouvy (28,94%); dosažení dohodnutých cílů zadaných klientkou, splnění individuálního plánu (25,45%); vlastní rozhodnutí klientky pro odchod ze služby, aniž by to vyplývalo z individuálního plánu (18,99%); změna situace klientky, ve většině případů hospitalizace (13,57%); nezájem klientky o poskytovanou službu (9,04%); neplnění cílů zařízení, dohodnutých cílů v individuálním plánu (4,01%).

Statistika dále uvádí, že po ukončení pobytu nejvíce klientek odchází neznámo kam. Další většina klientek odchází využít služeb jiných azylových domů a na ubytovny. Jiné klientky využívají bydlení u svých příbuzných nebo přátel. Menší množství klientek odchází do zdravotnických zařízení, nájemních a podnájemních bytů, do spolubydlení nebo pronájmů, tréninkových bytů, nocleháren, do Domovů pro seniory. Některé klientky zůstávají spát venku. Dále jsou to Dům na půl cesty, terapeutická komunita, chráněné bydlení, věznice nebo vazební věznice, úmrtí, objekt bez právního nároku, krizové nocování nebo vlastní byt. Z tohoto výčtu následných bydlení lze považovat za

úspěšné: ubytovna, bydlení u příbuzných nebo přátel, nájemní nebo podnájemní byt, tréninkový byt, Domov pro seniory, Dům na půl cesty, chráněné bydlení a vlastní byt.

Opakované pobyty některých klientek v letech 2008–2017 byly v počtu od dvou pobytů do šesti, přičemž 6 pobytů v Domě NADĚJE Praha – Vršovice využila pouze jedna klientka.

Pobyt v tomto AD využilo 501 klientek s trvalým pobytem na území hlavního města Prahy, 346 klientek z jiných krajů ČR, 41 cizinek a 9 klientek, u kterých trvalý pobyt nebyl zjištěn.

4.5 Metodické materiály azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice

Standardy kvality sociálních služeb včetně Individuálního plánování jsou implementovány do Metodiky azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice. Tak jako v každém zařízení sociálních služeb se i v tomto AD s uživatelem provádí individuální plánování.

V metodice azylového domu NADĚJE Praha - Vršovice je psáno, že maximálně do 14 dnů od uzavření smlouvy sestaví sociální pracovníce s klientkami první individuální plán, o kterém se již mluví při podpisu smlouvy o poskytnutí služby sociální prevence s klientkou. Z individuálního plánu vychází rozsah služby (úkony, které zaměstnanci AD poskytnou klientům při řešení jeho nepříznivé sociální situace) a průběh služby (harmonogram schůzek, termíny splnění dohodnutých úkolů, aj.).

Individuální plán je stavebním kamenem při spolupráci klientky a sociální pracovníce. Sociální pracovníce s klientkou sestavuje a pravidelně vyhodnocují tento individuální plán. V něm si klientka stanovuje své cíle, kterých chce ve spolupráci se sociální pracovnící spolupracovat. Jednotlivé cíle směřují

k hlavnímu cíli poskytování služby sociální prevence v AD, jímž je získání stabilního příjmu a odchod do návazného, standardního bydlení. Po stanovení cílů jsou vymezeny kroky k dosažení tohoto cíle. Jsou rozděleny do úkonů, které udělají klientky a do úkonů, které udělají sociální pracovníce. Cíle i kroky k jejich naplnění jsou termínované. Vždy je klientka tou, která je více proaktivní, než sociální pracovníce. Kdyby to tak nebylo, sociální pracovníce by přebírala odpovědnost za splnění cílů na sebe, klientka by nebyla aktivizována, nebyla by posílena její sebedůvěra, nebyla by zmocňována. Vyhodnocování kroků a cílů individuálního plánu se koná jednou za měsíc při sjednané konzultaci.

Individuální plán má formu kontraktu klientky a sociální pracovníce. Formulář individuálního plánu je vždy stejný, jeho obsah, cíle klientky, vychází z klientčinych osobních potřeb a klientka znění cílů, kroků a individuálnímu plánu jako celku rozumí. Individuální plán má zásady: *smysluplnosti* (klientka ví, co je v něm psáno, cíle jsou její, pro ni srozumitelné), *užitečnosti* (cíle v individuálním plánu směřují k vyřešení či zlepšení nepříznivé sociální situace klientky), *dosažitelnosti* (individuální plán vychází z možností, schopností a dovedností klientky, obsahuje dosažitelné a přiměřené cíle, které se odvíjejí od klientky, ne od sociální pracovníce), *strukturovanosti* (individuální plán je rozdělen do jednotlivých kroků a časových intervalů, aby byl pro klientku snadněji splnitelný a ohraničený v čase), *pružnosti* (individuální plán je přehodnocován průběžně a mění se s měnící se situací klientky), *dynamičnosti* (individuální plán vede klientku k aktivitě, vede ke změně), *měřitelnosti* (individuální plán je sestaven tak, aby klientka se sociální pracovnící mohly vyhodnotit, zda byl cíl naplněn).⁴⁷

⁴⁷ Vnitřní předpis NADĚJE. Metodika: azylový Dům NADĚJE Praha - Vršovice. Praha: NADĚJE, 2016a, s. 23

Zmíním nyní pravidla vyjádřená v metodice AD, která jsou závazná pro sociální pracovníce při tvorbě individuálního plánu. V první fázi je nezbytné nutné zjistit zakázku klientky, s čím přichází, co chce změnit, na čem chce v spolupráci se sociální pracovníci spolupracovat. Sociální pracovníce tedy zjišťuje cíle klientky. Následně je zapotřebí, aby sociální pracovníce seznámila klientku se smyslem, účelem a způsobem sestavování individuálního plánu. Obzvláště při tvorbě prvního individuálního plánu je nutné, aby byl stanoven časový rámec trvání procesu, cesty k cíli. V azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice jsou cíle omezeny na rok pobytu klientky. Sociální pracovníce má za úkol získat co nejvíce podnětů budoucí možné spolupráce, stále se klientky ptá, zdali nepotřebuje „ještě něco“. Výstupem této fáze je vyjasnění možných témat budoucí spolupráce, nepříznivé situace klientky a jejích zdrojů. Ve fázi zjišťování konkrétních cílů dochází k zúžení předchozích témat; klientka s pomocí sociální pracovníce pojmenuje své možné požadavky na spolupráci. Podstatnou snahou sociální pracovníce je, aby tyto požadavky neměly charakter stížnosti („chci, aby se změnil někdo jiný“), nýbrž charakter snahy o změnu („chci změnit něco u sebe“). Požadavky klientky jsou definovány jako osobní cíle. Je možné používat otázky, které popisují ideální budoucnost (např. „*Jak to bude vypadat, když...?*“, „*Podle čeho poznáte, že byl pobyt v azylovém domě úspěšný?*“). Sociální pracovníce s klientkou mají stanovit ty osobní cíle, o jejichž dosažení bude usilováno během pobytu v azylovém domě. Tyto cíle se považují za dohodnuté osobní cíle (cíle spolupráce). Sociální pracovníce má za úkol hlídat také to, aby dohodnuté osobní cíle nebyly v rozporu s cíli AD. Stanovení aktuálně řešených cílů a konkrétních kroků, které vedou k naplnění aktuálně řešených cílů je fází, kdy sociální pracovníce a klientka vyberou dohodnutý osobní cíl, na kterém budou v konkrétním čase pracovat. Klientka je vedena k tomu, aby cíl podrobně popsala. Tento popis slouží jako kritérium pro naplnění jejího cíle. Sociální pracovníce a klientka zkoumají, jakým ideálním

možným způsobem dosáhnout aktuálně řešených cílů. Hledají další zdroje, které se mohou využít (zkušenosti, schopnosti, dovednosti, osoby a instituce, které mohou být zapojeny do řešení). Společně hledají také možné překážky, které by se v souvislosti s plněním konkrétních kroků individuálního plánu mohly vyskytnout, a stanovit postupy jejich řešení. Výstupem takového procesu, který je uskutečňován důvěrným profesionálním rozhovorem, jsou dobře popsání cíle, které jsou měřitelné; konkrétní kroky (úkoly); termíny jejich splnění a rozdělení úkolů mezi klientku a sociální pracovníci, případně další osoby, které se budou na plnění jednotlivých kroků podílet. Obě strany se na, nyní již vyplněném, formuláři individuálního plánu podpisem zaváží k naplnění stanovených kroků. Sociální pracovníce podporuje (popřípadě kontroluje) klientku v plnění úkolů, které vyplývají z IP. Zhodnocení a přehodnocení individuálního plánu probíhá pouze a jen s klientkou. Výstupem je zhodnocení plnění stanovení konkrétních kroků, které vedou k naplnění osobních cílů klientky, zjišťování nových skutečností a případné přehodnocování individuálního plánu, jako je například zajištění nového osobního cíle. Sociální pracovníce odpovídá za vytvoření, aktualizaci a vyhodnocení individuálního plánu klientky, vedení veškeré dokumentace týkající se klientky a koordinuje služby poskytované klientce. Klientka má kdykoliv právo požádat o změnu určené sociální pracovníce. Na základě její žádosti vedoucí azylového domu rozhodne o změně. Předávání informací mezi zaměstnanci probíhá v rámci porad týmu a předávání směn.

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

V teoretické části jsem předložila několik témat, které jsou v rámci individuálního plánování nevyhnutelné a neoddělitelné. Vzhledem ke konkrétnímu cíli této práce se jedná o ucelený komplex systému na sebe navazujících kapitol od vymezení legislativní terminologie zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a s ní související vyhláškou MPSV č.505/2006 Sb., která klade důraz plnění Standardů kvality sociálních služeb, aby poskytovaná sociální služba byla co nejefektivnější a chránila uživatele služby, až po konkrétního poskytovatele spolku NADĚJE, a jeho charakteristiku včetně veřejného závazku, kde samotné šetření bude probíhat.

Je skutečností, že Individuální plánování v rámci sociálních služeb je ze zákona povinné a má za úkol právě pomoci k tomu, aby uživatel, v tomto případě klientka, věděla, čeho by chtěla dosáhnout a kam se posunout. Stěžejní je fakt, že by tvorba individuálního plánu jako součást sociální práce měla být i takovým rozklíčováním klientčina pohledu na to, aby získala motivaci svou situaci změnit, aby v nejlepším možném případě tuto sociální službu již nepotřebovala a sama se tak stala plnohodnotnou součástí společnosti.

Teoretická část tak připravila platformu pro praktické využití poznatků pro samotné výzkumné šetření.

PRAKTICKÁ ČÁST

6 Vlastní výzkumné šetření

V rámci výzkumného šetření pro účel získání dat s ohledem na cíl práce jsem se rozhodla využít kvalitativního přístupu. Jedná se o určitý princip nebo rámec, který se určuje v závislosti na zkoumaném problému výběr a způsob kvalitativních metod. Klíčové termíny pro kvalitativní přístup jsou jedinečnost a neopakovatelnost, což znamená, že lidé zkoumané fenomény vnímají velmi odlišně a v různých kvalitách a rovinách.⁴⁸

Podle Hendla je kvalitativní výzkum „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*“.⁴⁹

Obecně lze hovořit o pružném typu výzkumu, neboť v průběhu výzkumu, sběru dat, či samotné analýzy dat se mohou výzkumné otázky k vybranému výzkumnému tématu přizpůsobovat, obměňovat nebo doplňovat. Výzkumník vyhledává a následně rozebírá jakékoli informace, které napomáhají k objasnění výzkumných otázek a na základě toho pak provádí deduktivní a induktivní závěry. Sběr dat a jejich následná analýza probíhá v delším časovém intervalu. Výzkumník sbírá data a provádí analýzu současně a na základě výsledku se nadále rozhoduje, která data jsou mu k užítku a opětovně začne s novým sběrem dat a jejich analýzou. Během těchto cyklů výzkumník své závěry a postřehy přezkoumává. Sebraná data se induktivně rozebírají a

⁴⁸ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4. s. 17

⁴⁹ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9. s. 46

ztvárněji. Kvalitativní výzkum má své slabosti a hrozí zobecňování výsledků. Zobecňování zajišťuje náhodný výběr, protože v kvalitativním výzkumu není objasněné, proč a podle jakého způsobu se vybírají jedinci pro rozhovor nebo samotné pozorování.⁵⁰

Nicméně vzhledem k cíli výzkumného šetření této práce jsem volila kvalitativní přístup a jeho metody. Ráda bych se hlouběji přiblížila klientkám azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice a z rozhovorů s nimi vytáhla skládanku, která by vykreslila konečný obraz a tím objasnit, jak klientky v tomto azylovém domě chápou individuální plánování a zda skutečně rozumí, co se při jeho tvorbě odehrává.

6.1 Cíl výzkumu

Cílem šetření je zjistit názory klientek azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice na přínos individuálního plánování pro tyto klientky, které tu bydlí nebo bydlely, v rámci služby sociální prevence.

⁵⁰ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9. s. 47

6.2 Výzkumné otázky

Hlavní otázkou výzkumného šetření je: Jak vnímají klientky azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice individuální plánování?

Dílčí výzkumná otázka č. 1: Jak jim dosavadní individuální plánování v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice vyhovuje?

Dílčí výzkumná otázka č. 2: Jak by individuální plánování chtěly změnit, aby byl jeho kýžený výsledek co nejefektivnější?

Předpokládám, že analýzou hloubkových rozhovorů s participanty výzkumného šetření se vyjeví několik témat, která budou při těchto rozhovorech odkrývána a hlouběji probádána, a která by mohla mít výzkum přesahující uplatnění v rámci zkvalitňování služby sociální prevence.

6.3 Výzkumný vzorek

Přímo jsem oslovila pět klientek azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice, které v tomto azylovém domě pobývají nebo pobývaly. Skupina participantek výzkumu byla homogenní. Snažila jsem se oslovit klientky, které jsou v azylovém domě poprvé (nemají minulou zkušenost s pobytem v AD), dále klientky, které absolvují opakovaný pobyt. Oslovila jsem klientky z různých věkových kategorií a klientky zaměstnané a nezaměstnané, dále klientky s různým stupněm vzdělání. Oslovila jsem tedy pět klientek, které mají odlišné osobnostní a sociální charakteristiky.

Informovaný souhlas s účastí na výzkumném šetření od všech zúčastněných respondentek jsem získala.

Respondentka č.	Věk	Vzdělání	Délka stávajícího pobytu v AD	Celkový počet pobytů v AD
1- Iveta	51	Základní	12 měsíců	2
2 - Renata	50	Základní	7 měsíců	2
3 - Jarmila	69	Středoškolské s maturitou	9 měsíců	3
4 - Lenka	40	Středoškolské bez maturity	12 měsíců	1
5 - Markéta	51	Vysokoškolské	10 měsíců	1

Krom popsaných participantek z řad klientek jsem oslovila jednu ze sociálních pracovnic tohoto azylového domu, která mi poskytla svůj vlastní pohled na individuální plánování s klientkami. Rozhovor s touto sociální pracovníci byl veden volným rozhovorem bez předem připravených otázek, a jehož struktura nebyla předem dána, tedy její volné vyprávění. V rámci rozhovoru jsem si zapisovala poznámky, které jsem poté použila pro náhled těch nejdůležitějších postřehů. Toto bylo podstatné pro komplexitu zkoumané problematiky. Její pohled doplnil celkový obrázek o individuálním plánování v tomto azylovém domě a výstupy z rozhovoru se sociální pracovnící poskytly témata, o kterých se klientky nemusí zmiňovat, ale které se klientek v rámci individuálního plánování týkají.

6.4 Vymezení výzkumných metod

Pro zjištění cíle jsem vzhledem k počtu respondentů zvolila kvalitativní metodu výzkumu, a to polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami. Jedná se o kvalitativní výzkumnou strategii, metoda tematické analýzy dat za použití výzkumného nástroje polostrukturovaného rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor, též polostandardizovaný rozhovor, je typ rozhovoru, ve kterém je tazateli předložena kostra otázek a jejich formulace a sled je vyznačen použitím volného rozhovoru.⁵¹

Hendl uvádí, že analýza spočívá v rozdělení celku na jeho části. Následně dochází ke zkoumání, jak tyto komponenty fungují jako relativně samostatné prvky a jaké vztahy mezi nimi jsou. Zjednodušeně řečeno, je to postup od abstraktního ke konkrétnímu, rozbor vztahů, vlastností a faktů postupujících od celku k částem. Analýza je typická určitým stupněm explorační, což znamená, že při analýze provádíme průzkumové a objevující aktivity, přicházíme tak na nové fenomény při zjišťování cíle.⁵²

Výsledky budou zpracovány formou otevřeného kódování. Kódování pomáhá data popsat. Kódem je myšlen symbol přiřazený k úseku dat tak, že je tím vytvářena kategorie nebo vyšší klasifikace. Kódy jsou přímo vztažené k výzkumným otázkám, k hlavnímu tématu.⁵³

Na základě analýzy dat dle významu a obsahově stejného výroku, budu vytvářet kategorie témat a jejich podkategorie.

Rozhovor s participantkami probíhal na předem domluveném místě, v prostorách azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice.

⁵¹ VESELÁ, Jana. *Sociologický výzkum a jeho techniky*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 1999. ISBN 80-719-4188-3. s. 23

⁵² HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9. s. 266

⁵³ Tamtéž, s. 251

6.5 Realizace výzkumného šetření

V první fázi výzkumného šetření byly vytvořeny rámcové tazatelské otázky tak, abych jimi postihla obsahovou stránku individuálního plánování v rámci služby sociální prevence a azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice. Tazatelské otázky sloužily jako opěrné body polostrukturovaných rozhovorů s participantkami. Než jsem položila klientce tazatelské otázky, na které mohla, ale nemusela odpovědět (sama mohla odkrývat jiná zajímavá témata, kterých bych se poté mohla držet), což je velká výhoda polostrukturovaného rozhovoru, začala jsem si s klientkou neformálně povídat – o tom, jaký má den, co dnes dělala, apod. (zahřívací otázky). Vzhledem k tomu, že klientky mě znají jako pracovníci v sociálních službách tohoto azylového domu (pracovnice recepce), mají ke mně jistou míru důvěry. Na začátku rozhovoru bylo nutné klientku seznámit s cílem bakalářské práce, sdělit téma, resp. cíl výzkumného šetření. S klientkou bylo zapotřebí hovořit jejím jazykem, nepoužívat pro klientku nesrozumitelné odborné termíny a obraty, ujist'ovat se, že otázce rozumí, popřípadě ji zjednodušit tak, aby jí rozuměla. Důležité bylo, aby klientka hovořila k tématu.

Výčet tazatelských otázek:

Kolikrát v měsíci se scházíte se svou sociální pracovnící kvůli tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Kolikrát jste individuální plán zde na AD dělala?

Jakým způsobem probíhá konzultace se sociální pracovnící při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Jaký význam má pro Vás zformování individuálního plánu pro dosažení Vašich osobních cílů?

Jak často byste chtěla Váš individuální plán vytvářet a následně plnit?

Jak se Vám daří formování cílů ve Vašem individuálním plánu?

Jak se Vám daří zhodnotit výsledky ve Vašem individuálním plánu?

Co považujete za zbytečné při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Co byste udělala jinak při tvorbě Vašeho individuálního plánu, kdybyste byla na místě Vaší sociální pracovnice?

Co děláte s formulářem Vašeho individuálního plánu, který jste dostala od sociální pracovnice?

Co je pro Vás nejpodstatnější v rámci pobytu v azylovém domě?

6.6 Výsledky výzkumného šetření

V rámci tematické analýzy při výzkumném šetření jsem zorganizovala a popsala získaná data z rozhovorů s klientkami induktivním a sémantickým způsobem, kde kódování a návrh témat jsou určeny obsahem dat z rozhovorů a explicitním obsahem dat z rozhovorů. Výsledek vyjevil několik témat, kdy se některá z výpovědí klientek opakovala a jiná byla odlišná a individuální. Otázky jsem pokládala, tak aby odpověď směřovala k výzkumným otázkám. Některé rozhovory byly svou formou obsáhlejší a zabíraly širší obzor lehce i mimo zkoumané otázky. Bylo zapotřebí selektovat data, která byla pro výzkumné šetření podstatná, ovšem i registrovat ta data, která by mohla být pro dané hodnocení nápomocná.

6.6.1 Výsledky výzkumného šetření: Klientky azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice

Proces vyhodnocení rozhovorů od všech zúčastněných pěti respondentek se u hlavní otázky výzkumného šetření „Jak vnímají klientky azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice individuální plánování?“ vyjevil jako výsledek obecně kladného charakteru. Z rozhovorů jsem se dozvěděla, že klientky

v rámci pobytu v azylovém domě vnímají individuální plánování jako nedílnou součást sociální práce. Důraz na důležitost potřeby tvorby a procesu individuálního plánování je ovlivněn cílem, zkušeností a osobnostním nastavením jednotlivé respondentky. Z rozhovorů vyplynulo, že čtyři klientky zaujmají k individuálnímu plánování aktivní postoj, kdežto jedna (respondentka č. 3 – Jarmila) spíše pasivní a individuální plánování vnímá jako přátelský rozhovor, protože „co bysme tam tak mohly plánovat“. Přesto jak klientky diferenciatně k individuálnímu plánování přistupují, shodují se v tom, že je stmeluje se sociální pracovníci, se kterou individuální plánování tvoří, a že čas, který se sociální pracovníci tráví skrze tento proces, je pro ně v mnoha směrech obohacující a nenahraditelný.

K první dílčí otázce „Jak jim dosavadní individuální plánování v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice vyhovuje?“ se respondentky vyjádřily v rámci několika tazatelských otázek. Čtyři respondentky věděly přesně, jaká je frekvence pro tvorbu individuálního plánu a jak často se kvůli této tvorbě se sociální pracovníci schází a tedy odpověděly, že jednou měsíčně. Respondentka č. 3 - Jarmila si nebyla jistá, ale vzhledem k jejímu vysokému věku to je pochopitelné. Nicméně i přesto se všech 5 respondentek shodlo, že tato časová frekvence jednou za měsíc je ideální.

Všechny respondentky, které jsem oslovila, měly s tvorbou individuálního plánování již zkušenost. Některé respondentky uvedly, že jsou zde v azylovém domě ubytované po několikáté a individuální plánování znají z dřívějších pobytů. Respondentka č. 2 – Renata uvedla, že: „*Tady na azyláku jsem už ubytovaná podruhé. Minulý pobyt nevím, kolik jich bylo.*“ Respondentka č. 1 – Iveta, byla také ubytovaná v tomto azylovém domě již podruhé a respondentka č. 3 – Jarmila dokonce potřetí. Celkový počet individuálních plánů, které zde v AD společně se sociální pracovníci tvořila, si nepamatuje. Přestože respondentka č.4 – Lenka byla v tomto AD ubytovaná poprvé, stihla tvorbu

individuálního plánu dvanáctkrát. Respondentka č.5 – Markéta je ubytovaná v azylovém domě též poprvé a zkušenost s tvorbou individuálního plánu má jedenáctkrát. Toto je důležité uvést, protože vyhodnocení závisí právě na dlouhodobých zkušenostech respondentek s individuálním plánováním.

Ve výpovědích respondentek se některá témata opakovala. Nejstěžejnějším tématem, které se prolínalo vesměs všemi rozhovory a respondentky na něj kladly důraz a potřebu, je „přátelské pohovoření, sdělování či jen zmínka, že mají někomu co říct“. Respondentka č. 1 – Iveta uvedla, že *„já jí sděluju ty my věci, aby věděla, co se se mnou děje“* dále *„Že to mám prostě komu říct. Že je tady někdo, koho já potřebuju.“* Respondentka č. 3 – Jarmila sdělila, že *„je ráda, že vidí paní sociální, pohovoří se mnou, že někomu na mně záleží“*. Respondentka č. 5 – Markéta řekla: *„no a tak přátelsky pohovoříme“*.

Další stěžejní kategorií, kterou klientky oceňují, je pomoc při zajišťování nejrůznějších záležitostí. Zazněly úkony jako pomoc s hledáním následného bydlení; pomoc s vyřizováním práce; kontrola, zda klientka dochází ke svému lékaři; pomoc při komunikaci s úřady včetně vyplňování formulářů; vysvětlování na základě různých dotazů; pomoc při řešení finanční situace; pomoc při řešení exekučního řízení. Respondentka č. 1 – Iveta uvedla: *„No a taky hlavně proto potřebuju paní sociální, aby mi občas něco zařídila, anebo abychom my něco zařizovaly.“* také *„Když mám něco, tak jí to taky řeknu, třeba i mimo jako.“* Respondentka č. 2 – Renata řekla: *„Sama taky s něčím přijdu. Zeptat se na něco třeba, když si neumím s něčím poradit, tak se zeptám a ona mi poradí.“* Respondentka č. 3 – Jarmila vzhledem ke svému důchodovému věku tvrdí: *„já fakt nic nepotřebuju“*, *„Co já můžu mít za individuální plán, že jo jako.“* Respondentka č. 4 – Lenka uvedla důležitost v tom, že *„když se nezdaří, nebo jsou nějaký komplikace, tak se pak můžu obrátit na tu sociální pracovníci“*. Respondentka č. 5 – Markéta uvedla, že se v rámci pobytu zde v azylovém domě setkala s individuálním plánem poprvé a

„je to pro mě úplná novinka, jakože vlastně se s někým pobavím i o věcech, který mi jsou třeba nepříjemný“, „že mi to jako pomáhá, ale není to zas pro mě úplně jako tak zásadní, protože mám pocit, že bych si ty věci dokázala třeba definovat i sama. No ale má to jako svoji výhodu, že máte vždycky nějaký termín a víte, že za měsíc to zase rozeberete“. Všechna výše vyjmenovaná témata se prolínala s důrazem praktické záležitosti a pomoci s konkrétní sociální pracovníci, ale i s jejím poradenstvím. Klientky oceňují, že mají v sociální pracovníci oporu, a že za ní mohou přijít pro radu i mimo sjednaný termín individuálního plánování. Respondentka č. 5 – Markéta však dodává: *„ten individuální plán zrovna tak špatnej není, ale mám pocit, že když vidím tady ty lidi, tak pro některý je to i trauma, že tam maj jít, protože se jim to vlastně nedaří plnit. Některý to berou jako buzeraci“.* Respondentka tímto narážela na rozdílná osobnostní nastavení každé klientky ubytované v azylovém domě.

Při vyhodnocování pěti rozhovorů vyšlo najevo, že klientkám individuální plánování obecně vyhovuje. Frekvence k jeho tvorbě je dostačující.

K druhé dílčí otázce tohoto výzkumného šetření: „Jak by individuální plánování chtěly změnit, aby byl jeho kýžený výsledek co nejefektivnější?“ se klientky vyjádřily téměř jednomyslně. Hovořily o tom, že v rámci tvorby individuálního plánu není, co by chtěly změnit. Respondentka č. 1 – Iveta se zmínila, že: *„To povídání a vypovídání...pro někoho může bejt zbytečný.“* Vzhledem k sobě samé ho považuje za dobré. Dále navrhuje: *„aby všechny sociální pracovnice, co tady jsou, udělaly pro ty lidi výlet“, „aby ty lidi přišly na jiný myšlenky“*, což se ovšem nevztahuje k individuálnímu plánování.

Respondentka č. 2 – Renata uvedla, že při tvorbě individuálního plánu *„neřešíme zbytečný věci, jenom důležitý věci“.* V rámci změny při tvorbě individuálního plánu by *„neudělala nic“.* *„Moje sociální pracovnice je dobrá sociální pracovnice, chytrá ženská...Takže je tam ta významná role, že tomu*

rozumí a je dobrá.“ Respondentka č. 3 – Jarmila se k možné změně v podstatě nevyjádřila. Klade důraz na vyplněný formulář IP, který je pro ni důležitý: *„Já si to hned z toho vypíšu do svého toho takovýho obyčejnýho (kalendáře), tam do toho koukám každé den. Tam si píšu, abych jako nezapomněla...Jo, že má člověk tak jako přehled.*“ Respondentka č. 4 – Lenka se k tomu vyjadřuje: *„Asi nic...Asi bych nic neměnila.*“ Respondentka č. 5 – Markéta tvrdí: *„Já nevím, jestli tam je něco..., no asi ne.*“ Dále dodává: *„Nemyslím si, že ten individuální plán sám o sobě něco jakoby vyřeší, ale je to něco, co jako tyhle věci neřešej nic samo o sobě. Když ten člověk nechce, tak to jako nepomůže, naopak jo. Takže ten plán může třeba něčemu trošku pomoc, ale sám jako vlastně nic neřeší. Nemyslím si, že by v tom individuálním plánu bylo něco, co by změnilo ve výsledku věci. Je to jako trošku formální záležitost.*“

6.6.2 Výsledek výzkumného šetření: Sociální pracovnice azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice

V azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice jsou zaměstnané dvě sociální pracovnice. Jedna na úvazek 1,0, která spolupracuje s 25 klientkami AD, druhá na úvazek 0,6, která spolupracuje s 15 klientkami AD. Rozhovor jsem vedla s tou sociální pracovnicí, která má v AD 0,6 úvazku. Když jsem se jí ptala, jak vnímá individuální plánování ona, hovořila o tom, že individuální plánování není oddělitelné od sociální služby, že se o něm někdy často mluví jako o něčem „navíc“, ale přitom je to červená nit, to přirozené, to, co vytváří vztah sociální pracovnice a klientky, to místo, kde se může sociální pracovnice s klientkou „setkat“ ve vzájemné důvěře. A kde toto setkání tvoří odrazovou plošinu pro pozitivní změnu v tíživé situaci klientky.

Individuální plánování je však pro ni u některých klientek, obzvláště u těch, které „střídají“ azylové domy již několik let, obtížné. Je pro ni obtížné snažit se držet metodicky daného předpisu pro tvorbu individuálních plánů u těchto klientek, protože klientky: *„žádné cíle nemají, nechtějí nic řešit, něco měnit,*

jsou na tuhle situaci zvyklé. Sedět u mě v kanceláři jim přijde zbytečný a mně pak docela taky“. O tomto „typu“ klientek hovořila sociální pracovnice ne v negativních konotacích, ale tak, že je to také neoddelitelná kategorie klientů sociálních služeb, na kterou je třeba být připravena. Nejčastěji tím, že: *„Já to respektuju. Když podporu v ničem nechťej, já jim nic nenutím, já jim nabízím možnosti. Pokud odmítnou, odmítnou opakovaně, poté plně respektuju jejich rozhodnutí jejich situaci neměnit a radši věnuju energii těm, které ji skutečně vyžadují, tedy těm, který chťej tu situaci změnit.“* Říká, že je pro ni těžké: *„nelámat si s tím hlavu“*, ale vzhledem k tomu, že se sociální pracovnice v praxi této cílové skupiny pohybuje již roky a zkusila všechny možné způsoby motivace, necítí pocit své nedostatečnosti či provinění. Také necítí, že by měly k takovým klientkám přistupovat s menší úctou než k „motivovaným“.

Druhou kategorií klientek, se kterými nelze vytvořit individuální plán tak, jak si to přejí Standardy, jsou klientky v seniorském věku, které mají zdravotní (těžší mentální či těžší fyzické) znevýhodnění. *„U paní K., která už je tady skoro rok, máme pořád jenom jeden cíl v individuálu, a to je Řešení zdravotního stavu. Aby chodila pravidelně na kontroly, brala léky, kdy má. Ona má nízký důchod, část ji strhávají exekučně, na domov důchodců nemá, je stará, chťela vy jen klid nic víc.“*

Ve smlouvě o poskytnutí služby sociální prevence, kterou uzavírá klientka se sociální pracovnicí v den jejího příchodu na ubytování v AD, je napsáno, že do 14 dnů maximálně musí být vytvořen individuální plán s touto klientkou. Sociální pracovnice mi sdělila, že toto je možné, ale u některých klientek, které skutečně přijdou: *„z ulice, ze skvotu po deseti letech, jo, tak to vona ti nebude říkat, jaký má cíle. Vždyť si to představ, je jí zima, má hlad, trvá to, než se to tělo vzpamatuje. My ji pak musíme tlačit do nějakýho individuálu. Když v tu chvíli je pro ni nejpodstatnější třeba prostě ty dva tejdny, i víc, ležet, spát, jíst a*

odpočívát. Je na tom psychicky tak blbě, že ani třeba se ti první měsíc neotevře. A tohle do toho individuálu napsat nemůžeš. To je blbě nastavený.“

Při analýze Metodiky azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice a při rozhovoru se sociální pracovníci mi vytanulo na mysl, jak těžkou pozici sociální pracovnice ve vztahu k individuálnímu plánování zastává. Musí se „za každou cenu“ držet zákonného vymezení pro individuální plánování, Pochopila jsem, že i kdyby klientka věděla, co by měla udělat pro zlepšení své situace, může jí toto nabídnout jako možnost, nikoli jako příkaz. Obě sociální pracovnice se potýkají s širokou cílovou skupinou žen bez domova, které na azylový dům přichází, a pro které forma individuálního plánování tak, jak je zákonně stanovená a upravená metodikem, není vhodná a stává se de facto „zbytečnou“. Jsou to ženy s handicapem a ženy, které byly dlouhodobě na ulici. Také ženy, které si na systém „otáčivých dveří“, tj. život po azylových domech, zvykly, jsou pro sociální pracovnice věčným tématem a individuální plánování s nimi má jen pramalý význam.

6.7 Diskuse získaných dat

Moji hlavní výzkumnou otázkou bylo: „Jak vnímají klientky azylového Domu NADĚJE Praha – Vršovice individuální plánování?“

V rámci této bakalářské práce celkově vyplývá, že individuální plánování v tomto azylovém domě je nedílnou součástí sociální služby. Vzhledem k zákonnému vymezení a nutnosti plnění tohoto standardu č. 5 mohu potvrdit, že z pohledu klientek má svou roli i svůj význam. Myslím si, že v rámci kvality tvorby individuálního plánu je zapotřebí ze strany sociální pracovnice odbornost a kvalifikace v oblasti sociální práce. Skutečně kvalifikovaná sociální pracovnice s vrozeným talentem a empatií dokáže klientku motivovat a pomoci tak nelézt pro ni další impuls pro řešení své nepříznivé situace. Je zde

zapotřebí ovšem zmínit, že se jedná o určitý dialog a spolupráci. Proto zde hrají významnou roli i charakteristické rysy jednotlivých klientek. Zde se odráží osobnostní nastavení, kořeny či zázemí, totiž odkud klientka „vyšla“, a kam vlastně směřuje. Bez ohledu na to, jakou zkušenost mají sociální pracovníce a s jakými domněnkami se denně setkávají, je zapotřebí z jejich strany „zapomenout“ na minulé negativní zkušenosti s těmi klientkami, které v běžném životě právě kvůli nedostatku výchovy či kořenů tápou. Zároveň však také přistupovat individuálně k těm klientkám, které se potřebují „rozkoukat“. Myslím si, že v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice je profesionální stránka zajištěna nadmíru kvalitně. Obě sociální pracovníce, které zde pracují, jsou na svém místě a jejich zkušenost v rámci individuálního plánování je obohacující. Právě i pro samotné klientky je jejich odbornost nadmíru důležitá, neboť individuální plánování obecně vnímají jako dialog mezi nimi a sociální pracovníci. Sociální pracovníce je pro ně jako vodič, mapa či kompas a jejich připomínky, rady a samotná pomoc tak důležitá. Také si myslím, že samotné individuální plánování samo o sobě situaci klientky moc nevyřeší, ale co se děje mimo tuto formalitu, je tou stěžejní věcí pro navázání „přátelství“ mezi sociální pracovníci a klientkou. Skrze následné řešení dané situace klientky a uvědomění si, že jsou zde na přechodnou dobu a že je třeba řešit jejich situaci dále než jen střídat azylové domy. V samé podstatě tam by právě individuální plánování mělo směřovat. Zapojit klientku do běžného života tím, že bude plnohodnotně bydlet a podílet se na společenském životě nad rámec sociálních služeb.

Výsledky tohoto výzkumného šetření mohly posloužit jako zdroj dat a informací o procesu individuálního plánování v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice. Od jednotlivých klientek však zazněla témata, která jsou v rámci individuálního plánování v rámci služby sociální prevence v tomto azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice již stabilně projednávána a řešena.

Závěr

V této bakalářské práci jsem se zaměřila na individuální plánování z pohledu klientek v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice. Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, zdali je individuální plánování v rámci služby sociální prevence poskytované v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice klíčovým nástrojem pozitivní změny tíživé sociální situace klientek.

Tento cíl se mi podařilo naplnit. V rámci vyhodnocení rozhovorů s respondentkami, které mají zkušenosti s individuálním plánováním v tomto azylovém domě, se vynořila stěžejní témata. Klientky, které v tomto azylovém domě pobývají, spojuje ovšem jedna vlastnost a tou je „osamělost“. Téměř všechny klientky vypověděly, jak je pro ně blízký kontakt se sociální pracovnící důležitý a pohovor s ní vnímají spíše jako důvěrnou diskuzi, kde se mohou sdílet a otevřít. Z toho vyplývá, že kvalifikovaná sociální pracovnice s dávkou přátelského charakteru je pro ně „základním kamenem“ při „stavbě“ individuálního plánu.

S poukazem na nepružnost vymezení individuálního plánování pro některé „typy“ uživatelů sociálních služeb ve Standardech kvality sociálních služeb mohu říci, že individuální plánování je samozřejmým a přirozeným nástrojem sociální práce v azylovém Domě NADĚJE Praha – Vršovice, o kterém se mezi profesionály mluví jako o potřebné koncepci poskytování služby a nutným faktoru vytvoření důvěryhodného vztahu mezi klientkou a sociální pracovnící. Mohu se domnívat, že pokud se klientce podaří se sociální pracovnící v rámci individuálního plánování skutečně „setkat“, dojde k pozitivní změně v její tíživé situaci.

Seznam literatury

BANDIT, Rad. *Naděje je na druhém břehu: životy pražských žen bez domova*. Praha: Broken Books, 2016. ISBN 978-80-905743-4-2.

ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb: Vzdělávání pracovníků sociální sféry*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. ISBN neuvedeno.

FLEISCHMANN, Otakar. *Vybrané psychologické aspekty terénní sociální práce*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2006. ISBN 80-7044-769-9.

HAASOVÁ, Jana. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova: sedm skutečných příběhů*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1238-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Naděje: cíle a poslání*. 2., upr. vyd. Praha: Naděje, 1998. ISBN 80-902-2924-7.

HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.

HRADEČTÍ, Vlastimila a Ilja. *Bezdomovství: Extrémní vyloučení*. Praha 7: Naděje o. s., 1996, 107 s. ISBN 80-902292-0-4.

JANOŠKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: [psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese]*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7181-6.

KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Praha, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.

- MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- PRŮDKOVÁ, Táňa a NOVOTNÝ, Přemysl. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-858-5000-1.
- VESELÁ, Jana. *Sociologický výzkum a jeho techniky*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 1999. ISBN 80-719-4188-3.
- "Jak se žije na ulici - zjevné bezdomovectví"*: sborník z konference: Olomouc, 30. listopadu 2010. Olomouc: Charita, 2011. ISBN 978-80-254-8895-9.
- MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV, 2008. ISBN neuvedeno.
- Vnitřní předpis NADĚJE. *Kodex etiky NADĚJE*. Praha: NADĚJE, 2016.

Vnitřní předpis NADĚJE. *Metodika: azylový Dům NADĚJE Praha - Vršovice*. Praha: NADĚJE, 2016.

Vnitřní předpis NADĚJE. *Stanovy NADĚJE*. Praha: NADĚJE, 2012.

Vnitřní předpis NADĚJE. *Veřejný závazek NADĚJE*. Praha: NADĚJE, 2002.

Výroční zpráva 2014. Praha: Naděje, 2015. ISBN 978-80-86451-29-9.

Internetové zdroje

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2018-10-08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast1>

Azylový dům pro rodiče s dětmi. *BOETHEIA* [online]. [cit. 2018-10-09]. Dostupné z: <http://www.boetheia.eu/598/azylovy-dum-pro-rodice-s-detmi/>

NADĚJE. Ubytování pro muže. *NADĚJE* [online]. [cit. 2018-10-09]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/praha/phubytovanimuzi>

NADĚJE. Ubytování pro ženy. *NADĚJE* [online]. [cit. 2018-10-09]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/praha/phubytovanizeny>

NADĚJE. Azylový dům Vršovice. *NADĚJE* [online]. [cit. 2018-10-17]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/praha/phadvrsovice>

NADĚJE. Stanovy NADĚJE. *NADĚJE* [online]. [cit. 2018-10-31]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/img-content/6/files/us/doc/stanovy.pdf>

JOHNOVÁ, M. Individuální plánování. *Sociální práce*. 2011. 3, s. 5
ISSN 1805-885X.
Dostupné z: http://www.socialniproce.cz/soubory/sp3_2011_web-140320151102.pdf

Legislativní dokumenty

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

Seznam použitých zkratk

AD: azylový dům

SQ: Standardy kvality

IP: individuální plánování

MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí

Seznam příloh

Rozhovor č. 1 – Iveta

Kolikrát v měsíci se scházíte se svou sociální pracovnící kvůli tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Jenou za měsíc. Mně to stačí jednou za měsíc.

Kolikrát jste individuální plán zde na AD dělala?

Několikrát. Od dubna až do teď. Poslední plán mám dvacátýho šestýho dubna tohoto roku. Může se stát, že už někam půjdu brzy, takže možná neproběhne. Takže dvanáct krát jsem ho už dělala.

Jakým způsobem probíhá konzultace se sociální pracovnící při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Že tam probíráme věci, práci, bydlení nebo nemoc. Jestli dodržuju ty pravidla, co se týče tý půjčky, jestli chodím k paní doktorce na psychologii, k paní doktorce na psychiatrii, no a jak tady jakoby vycházím s těma lidma. Když mám něco, tak jí to taky řeknu, třeba i mimo jako. Věci jako například opatrovnici nebo tak. A teď vlastně už mi skončila opatrovnice, už jsme se spolu rozloučily s tou opatrovnicí, takže už jsem volná a svobodná. Takže už nemusím chodit na žádný úřady, ani na žádný soudy, už to skončilo. Po třech letech to všechno takhle skončilo, takže jsem vlastně už definitivně volná. Hlavní, co tam ale řešíme, je to následný bydlení. Zbytek už jsem všechno vyřešila, takže už je konec.

Jaký význam má pro Vás zformování individuálního plánu pro dosažení Vašich osobních cílů?

Pro mě? No, že já jí sděluju ty mý věci, aby věděla, co se se mnou děje. Abych se třeba na to nevykašlala. Taková jakoby kontrola. No a taky hlavně proto potřebuju paní sociální, aby mi občas něco zařídila, anebo abychom my něco zařizovaly. Třeba to bydlení, nebo doktora nějakýho, nebo důchod nebo cokoli. Já tam chodím taky proto, abych si s ní povídala o nějakých mých problémech, těžkostech a tak dále. Třeba rodina, nebo nějaký soukromí, nebo co se se mnou děje prostě. Že to mám prostě komu říct. Že je tady někdo, koho já potřebuju.

Když už mám padla, že jo. Ta opatrovnice už skončila, že jo, takže vlastně se můžu na někoho obrátit s prosbou o pomoc, když potřebuju, co se děje a tak.

Jak často byste chtěla Váš individuální plán vytvářet a následně plnit?

No každý měsíc, aspoň jednou za měsíc nebo jednou za dva měsíce. Zaleží na pobytu v té organizaci. Takže, jakože já už odcházím, takže vlastně se řeší jenom to bydlení. Kdybych byla déle, tak jednou za dva měsíce by úplně stačilo nebo jednou za měsíc by stačilo. Jednou za 14 dní by to bylo divný.

Jak se Vám daří formování cílů ve Vašem individuálním plánu?

No, já mám cíl řešit svoje problémy zdravotní, taky to bydlení, řešit peníze, půjčku řešit a takový ty věci. Jsou to takový nezbytnosti, který je třeba řešit, než hledat, co je potřeba řešit. Ted' řešíme to bydlení a předtím jsme řešily mojí nemoc, jako s těma rukama, nohama...hm. Musím čekat dva měsíce na jinýho doktora, dřív to nejde. Protože ze zákonu to tak vyplývá, že můžu vyměnit doktora jednou za tři měsíce.

Jak se Vám daří zhodnotit výsledky ve Vašem individuálním plánu?

No, už se udělalo spoustu věcí. (smích) No, vodhodila jsem berle, nešla jsem na operaci, zrušily jsme to s mojí první sociální pracovníci a ted' prostě se stěhuju. Nevím kam... a nevím kam. Možná do těch Záběhlic. A jak to tam bude vypadat, já nevím. Jsem plná očekávání. Ale byla bych tady radši ještě další rok a pracovala bych i na dalších věcech. Třeba najít práci nebo i nějaký bydlení. S prací čekám na doktora, až co von řekne. Protože člověk, když tady bude třeba ty dva roky, rok a půl, tak má půl roku na to, aby se vyřešilo to bydlení, že jo. Bud' to to sociální, nebo to, co má Naděje k dispozici nebo tak jako. Že už budou vědět lidi, do čeho jdou, ne takhle, když se budou stěhovat, každý rok stěhovat. Je to jakoby smutný no, že lidi, který tady jsou, prostě musej odejít, protože je to nějaký nařízení ze shora tam nahoře. Musej se dál jakoby stěhovat, že vlastně nemaj žádněj domov. Prostě jsou bezdomovci i přesto, že bydlej tady, jsou bezdomovci vlastně. Bez ničeho, že jo.

Co považujete za zbytečné při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Co je zbytečný? No, že by se ten člověk nemusel jakoby nějak svěřovat. Svěřovat se vším, ale měl by to nahradit psycholog nebo dejme tomu psychiatr. Protože lidi, který tady odsud odcházej, jsou jakoby zklamaný, protože nevědí, kam jdou. A vědí, že rok to bude stejný, že zase se budou stěhovat, je to taková

vlastně nejistota. To povídání a vypovídání se je pro mě dobrý, ale pro někoho to může bejt zbytečný. Ale dala bych tam toho psychiatra tu psycholožku, protože lidi, který odcházej, jsou jako rozladěný. Takže by se jim mělo nabídnout nějaký to povídání s odborníkama. A každá Naděje by měla mít svého psychologa a psychiatra. Já ale chodím někam jinam. Já mám svoji psychiatrii ve městě na Karláku a tam je paní doktorka, takže já k tý paní doktorce chodím jakoby, mluvíme spolu, povídáme si a myslím si, že je to dobrý, no.

Co byste udělala jinak při tvorbě Vašeho individuálního plánu, kdybyste byla na místě Vaší sociální pracovnice?

No, já bych si udělala nákej výlet. Prostě jednou za čas, aby všechny sociální pracovnice, který tady jsou, prostě udělaly pro ty lidi výlet. Vyjet někam pryč prostě na celej den nebo na tři dny prostě někam vypadnout. Někam na Šumavu pod stan, prostě vegetovat si někde, v nějakým stanu nebo v hotelu. Prostě přijet, že, aby to bylo jako na úrovni jako přátelství nebo něčeho no. Prostě tam, kde, jsem byla já, tam v tý neziskovce na tom ..., tak tam taky dělali výlety pro svý klienty, kde nás odvezli na Šumavu na celý týden, my jsme tam přijeli a bylo to dobrý. Ale nevím, proč to jako třeba nemá Naděje nebo Armáda Spásy, že by vyvezli svý klienty třeba na pět dní na hory nebo na nějakej výlet, kdy by byli tři dny v nějakym hotelu nebo ve stanu, aby si prostě vyzkoušeli nějaké jiné věci kromě vaření a tak dále nebo co se jim bude v praktickému životu hodit. Já si myslím, že by se nad tím pan ředitel mohl zamyslet nebo někdo a uskutečnit to. Jako zpestření práce a nějakých vztahů, anebo něčeho, že by ty lidi přišli na jiný myšlenky než na tohle, já se mám stěhovat, já nevím kam, ještě rok tady to je otrava, tak jako proč neudělat výlet jednou za rok, že jo, v létě, na pár dní. Se vším všudy, táborák, výlety, koupání, nemusíte jezdit do Chorvatska, stačí na Šumavu, na Lipno nebo někde pronajmout si chatu, nebo koupit, nebo vyfasovat nějaké stany nebo prostě jet pod širák. Aby ty lidi neznaly jenom tohle to, ale aby to znaly i tam venku. Nebo s nima jet do kina, do divadla, na nějakou diskotéku. Voni ty ostatní se třeba styděj, ale kdyby ty lidi, který tam pojedou, říkaly „bylo to úžasný, tohle by mohlo bejt každou chvíli nebo jednou za čas“, tak jako proč ne. Bylo by to zpestření tohoto zařízení, pobytu. Aby ty lidi přišly i na jiný myšlenky. Prostě požádat dotace od fondu, že jo, nebo udělat náký projekt a k tomu projektu mít peníze a ty peníze vrazit do tohodle toho. Hlavně to řekněte panu ředitelovi, ať požádá o grant nějakej a náký

projekty, to se dá. Prostě vědět, kam ty peníze jdou a na co, prostě to realizovat. Prostě to zkusit, no.

Co děláte s formulářem Vašeho individuálního plánu, který jste dostala od sociální pracovnice?

Já si ho schovám. Já si ho schovávám. Já už ani nevím, kam jsem dala tamty. Já je mám někde zastrčený, někde v nějakých taškách, protože už mám sbaleno, jo. Mám sbaleno, mám to tam pod postelí ty tašky a tak dále a už jenom čekám, kdy zazvoní zvonec. Ty formuláře si čtu, abych věděla, co je třeba ještě udělat. Abych měla doklad, že tam prostě chodím, a že taky něco dělám, že jo. Jako výkaz o činnosti.

Co je pro Vás nejpodstatnější v rámci pobytu v azylovém domě?

No, že sem tady mohla bejt rok. Že prostě jsem se seznámila s lidma, který jsou na tom stejně tak jako já. Že jsem se seznámila s prostředím, že jo, a s lidma, který to tady maj pod palcem. Že jsem mohla poznat nějaký lidi jako pani sociální, pani vedoucí, pani doktorku, že jsem si mohla s někym povídat, že jo a že jdu zase o dům dál. Je to jakoby smutný, protože když odsad' odcházíte, tak jste zanechala tady něco a ted' zase odcházíte pryč a musíte se stěhovat a zase poznat nějaký jiný lidi, že jo, někde já nevím kde. Prostě začít od znovu. Sice někdy to tady bylo úděsný s těma lidma, jo, a když bydlíte se šesti lidma, tak to už je náročný. Prostě člověk nemá klid a soukromí. Protože, kdybyste měla klid a soukromí, tak to nebudete brát jako těžkost nebo těžké loučení prostě. No a ted' vlastně odcházíte a zbyde vám jenom smutek. Pro někoho smutek, pro někoho rozčarování, pro někoho zklamání a někdo se na to těší už, aby tady asi vypad. Aby mohl tam někam jít pod stan spát, když bude hezky, že jo. No jak kdo, no. No, a když se sem vrátím, tak už tady budou zase asi jiný lidi, ale to mně bude trvat tak tři čtyry roky než se sem zase vrátím. Kdo ví, jestli vůbec. Mám problémy s velkým kolektivem a jsem spíš ráda, když jsem sama, než být středem toho kolektivu. Víc chci bejt sama, než bejt s někym pohromadě. Člověk potřebuje soukromí.

Rozhovor č. 2 – Renata

Kolikrát v měsíci se scházíte se svou sociální pracovnící kvůli tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Jednou za měsíc.

Kolikrát jste individuální plán zde na AD dělala?

Tady na azyláku jsem už ubytovaná podruhý. Minulý pobyt nevím, kolik jich bylo. Celkem tak třicetkrát? No vlastně dvanáct jich je za celej pobyt. Minule teda nevím přesně. Ted' jsem tady sedmým měsícem a tak ted' jich mohlo být teda sedm asi. Asi no, tak.

Jakým způsobem probíhá konzultace se sociální pracovnící při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Většinou se mě teda paní sociální zeptá na všechno, že jo. Jako, co jsem splnila, co jsem nesplnila, co bych potřebovala, co bych nepotřebovala, jestli chci s něčím poradit, jo tak podle toho. Sama taky s něčím přijdu. Zeptat se na něco třeba, když si neumím s něčím poradit, tak se zeptám a ona mi poradí.

Jaký význam má pro Vás zformování individuálního plánu pro dosažení Vašich osobních cílů?

Jako docela vejkej význam, protože bych ho vždycky chtěla splnit a dokončit to, že jo. Jako třeba si dám něco a paní sociální něco navrhnu, tak bych to chtěla jakoby splnit nebo abych věděla, že něco z toho je. Jo, že se to vyplatilo, že je to nutný. Co potřebuju, aby se to vyřešilo. Jako chtěla bych to vždycky vyřešit. Když si zadám nějaký ten plán nebo cíl, tak bych to chtěla vždycky vyřešit, že jako fakt, že to je pozitivní, že se to povedlo. Výsledek je, že jsem ráda, že se to splnilo, že už mám něco za sebou, že jsem to zvládla.

Jak často byste chtěla Váš individuální plán vytvářet a následně plnit?

Ten měsíc mi vyhovuje. To stačí takhle jednou za měsíc, a kdyby člověk stejně něco někdy potřeboval, třeba se zeptat, tak vždycky zařukám a zeptám se nebo něco. Pak navrhne společně, že to dáme do toho individuálního plánu nebo popřípadě, když chci jenom telefonní číslo, tak to mi vždycky dá paní sociální na počkání. To není problém.

Jak se Vám daří formování cílů ve Vašem individuálním plánu?

Já jsem ten typ člověka, která, že když si něco zadám, tak to chce mít hned hotový. Jo, jako prostě dneska si to zadám třeba s paní sociální a hned bych to jako chtěla vyřešit. To formování je takový oboustranný, spolupráce. Já se zeptám, ona mi třeba poradí, řekne, že je to špatně, nebo takhle. Jo je to takový vzájemný, já nevím, spíš se radíme, co mám udělat, aby to nebylo špatně, jo aby to bylo dobře.

Jak se Vám daří zhodnotit výsledky ve Vašem individuálním plánu?

Zhodnotit? No tak jako na jedničku, na dvojku? No, jednička – dvojka. No já tam mám to bydlení jakoby. To je takovej bod a cíl, ale to se mi nějak nedaří. To se mi nějak nedaří. Ale to, co jsem chtěla udělat, to jsem udělala, vyřešila, ale to je tak na dlouho asi. Jako ty exekuce, to už jsme dělaly s, já nevím, jak se to jmenuje, to je taky taková poradna, exekuce a tohle, jako nevím, jestli je to teda vyřešený, ale já jim to tam odesílala takový ty papíry, který jsem musela jít na soud, aby mně zastavily všechny ty exekuce, kde všude prostě to, a s těma papírama jsem musela dojít na tu Prahu 4, s tím, že se to dá nějak udělat, že to pozastaví jakoby jo, ale nevím, jestli se to povedlo nebo ne. Je to pozastavený, že i kdybych měla někdy, já nevím plácnu do budoucna nějak ten byt, že prostě mi už do bytu nemůžou vkročit a vzít jako něco, jo. I když mám třeba tu exekuci, aspoň takhle mi to řekli, že to uměj pozastavit...nebo i odpustit. Že prej dvoum nebo třem lidem, že se to takhle povedlo, jim odpustit. Což je to paráda. Ty exekuce to je x let, ty dopravní podniky a tak, to je záležitost stará tak patnáct let, a tam samozřejmě nabíhají ty úroky a právní zastoupení a ty jsou teda, ty platíte a takovýhle ty věci. Takže tak to bylo. Takže ty malé cíle dobrý. No ale jak říkám, to bydlení mě trápí docela dost. To bydlení není tak jednoduchý. Dyť se podívejte nějaký ty byty, ty byty, všechno to má realitka, kde potřebujete minimálně tak čtyřicet pět tisíc na začátek, protože chtěj tři kauce, jeden nájem, jo, to je nějakých čtyřicet pět tisíc, jo a jako jste v pase. Mně by stačilo tak jedna plus jedna, jedna plus ká ká nebo jedna plus jedna jo, a to by mi bohatě vyhovovalo. Prostě mít tam koupelnu, v klidu se vyspat, mít tam ledničku, pračku. Jenže za tohle chtěl dneska třináct a půl plus kauce a akontace? To je prostě špatný. Je to přehnaný a předražený.

Co považujete za zbytečné při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

My tam neřešíme zbytečné věci, jenom důležité věci. Není tam nic zbytečného. Jenom takový ty důležité. To bych ani neřešila zbytečné věci, co jako nemaj nějak ten smysl nebo význam. Myslím, že je individuál důležitější, určitě ano. Když se tam třeba poradíte, že jo, třeba do něčeho jít. Třeba ta sociální pracovnice, řekne, tam do toho nechoďte, tam je to špatně, zkuste to takhle, tam to vyjde, je to trošku jakoby důležitý malinko, že jo. Určitě.

Co byste udělala jinak při tvorbě Vašeho individuálního plánu, kdybyste byla na místě Vaší sociální pracovnice?

Tak na místo svoje sociální pracovnice, což je paní K., bych neudělala nic. Protože moje sociální pracovnice ta to má hezký, tam udělaný, vymyšlený, takže tam se nedá nic změnit jako prostě. Ona řeší ty důležité věci, chce pomoci s těma důležitýma věcmi, takže tam bych neměla vůbec nic. Moje sociální pracovnice je dobrá sociální pracovnice, chytrá ženská. Takže tam bych nic neřešila, že tam je něco zbytečné. Takže je tam ta významná role, že tomu rozumí a je dobrá. Už má určitě nějakou tu praxi za sebou, takže tomu rozumí, takže fakt já, aspoň teda já, řeším to, co je pro mě důležité a podstatné. Neřeším ty zbytečné věci, co fakt pro mě nemaj ten smysl, jak jsem řekla. Jako to tak jako je. Zatím v pohodě, supr. Že kdyby tam bylo něco zbytečného, tak bych se ozvala určitě. Já bych jí řekla třeba, pro mě to není tak důležité, teďkon momentálně. Pro mě jsou důležité tady ty a tady ty věci, který bych si ráda vyřešila, jestli to teda bude. Zatím se to, ale ještě takhle nestalo. Zatím to byl vždycky společnej individuální plán, jakože společnej. Společně jsme zadávaly, co bych chtěla, co by pro mě mělo význam a co je pro mě důležité, takže.

Co děláte s formulářem Vašeho individuálního plánu, který jste dostala od sociální pracovnice?

(smích) No dám si ho na stůl, pak ho neumím najít nebo to...No já si to všechno pamatuju, já si to nepotřebuju jako tak nějak nechávat. No prostě dám ho na stůl, potom ho hledám a skončí v koši. My to s paní sociální vyřídíme, ona to samozřejmě vyjede, protože to asi patří k práci, věc, papír pro tu klientku, kdo si třeba nepamatuje to. Třeba pro ty slabší.

Co je pro Vás nejpodstatnější v rámci pobytu v azylovém domě?

Tak teda zatím to, že mám jakoby kde bydlet. Zatím jako, určitě ano tohleto. To bydlení zatím. Možná ty lidi kolem, i když já sem takovej ten... Tak určitě jsou tady důležitý ty sociální pracovnice u mě. Prostě za kterýma můžu přijít a říct jim, co potřebuju, co mě trápí, nebo poradit se, jako jo a takovýhle ty věci. Takže to ubytování a to poradenství.

Rozhovor č. 3 – Jarmila

Kolikrát v měsíci se scházíte se svou sociální pracovnící kvůli tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Ježkovi, to já si to nepamatuju, ale s paní sociální, ta mi nechá vzkaz a já vždycky přijdu. Takže já mám pocit, jestli jednou za čtrnáct dní? Vopravdu, já jako, jako mi řekne, jak mi nechá vzkaz, tak já si to napíšu do kalendáře a hned jsem k dispozici. Myslím, že teda jednou za čtrnáct dní.

Kolikrát jste individuální plán zde na AD dělala?

Tak to já si teda nepamatuju. Já jsem tady byla tolikrát, že jako tyhle ty plány...Jsem tu potřetí. Ted' za poslední pobyt asi devět krát.

Jakým způsobem probíhá konzultace se sociální pracovnící při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

No tak paní sociální se mi ptá a já odpovídám no, a kdybych měla nějaký já něco, tak to samozřejmě se vyslovím, ale já fakt nic nepotřebuju. Ptá se, jak to se mnou je, jak se cejtim, jak...no takhle. Že jo, mě už jako, že by někdo zaměstnal, to už nepřipadá v úvahu.

Jaký význam má pro Vás zformování individuálního plánu pro dosažení Vašich osobních cílů?

Ted' mám třeba cíl, že si mám hledat další bydlení. Což je pro mě zatím ještě trochu jako brzy, protože by mi nikde tak dlouho místo nedrželi, když to tady mám, já nevím do konce ledna nebo do začátku února, no nějak tak. Tak to já samozřejmě, že už před koncem roku jako začnu se zajímat, ale do té doby, to jako to je moc brzo na to. To už zase ty zkušenosti mám, že to vám nikdo nikdy nezaručí tak dlouho dopředu. A já vim přesně, kam bych nešla. To jsou ubytovny, kde jsou šváby a štěnice. To jsem říkala, jak jsem tam nechala novou televizi. Tady jsem to zaplatpánbu nezažila. Já to rozhodně nepřinesu od někad, protože já když jsem byla na Zahradním městě v tom penzionu, jo, ohromným, tak tam jsem nechala všechny věci a vodešla jsem v šortkách s kabelkou a s deštníkem, a ten jsem potom, jsem s ním padla a zlomila si ruku, vono se zatáhlo totiž. Jako po vobědě a jak vidim hůř, tak ty boule na tom asfaltu, tak jsem si zlomila ruku a šla jsem potom do Armády Spásy. No a říkám, tam jsem nechala všechno, protože jako při představě, že bych jako

někam přinesla šváby a štěnice, no tak to se mi dělalo úplně mdlo. Televizi jsem nechala kolegyni, i když ona byla ještě v záruce, tak v tý by se taky držely ty šváby nebo ty štěnice, ty štěnice speciálně. No určitě, do tepla a v tý je teplo. Vona nám tam furt běžela, kolegyně byla nemocná, tak na ní koukala pořád.

Takže řeším to bydlení kdyžtak, jinak doktory si řeším sama. Já mám svoji paní lékařku, paní doktorku, co se s ní znám ještě, když jsem dělala na obci. Když si zařizovala tu ordinaci, tak jsem tam byla za obec a když potom moje doktorka, lékařka zemřela, tak jsem se přihlásila k ní. Ted' už nebere, dlouho, ale to už je taky let, tak jsem se přihlásila, protože jsem se s ní znala z těch stavebních řízení. No ona si mě samozřejmě pomatovala, když jsem byla z majetku, že jo. Když jsme majitelé domu byli. Tak mi vzala do evidence a od tý doby jsem u paní doktorky H. Takže, já když potřebuju, jakože jsem ted' potřebovala, co mi to zas bylo, jó, něco s těma, jak se mi dělaly dycky... jako taková, to není nakažlivý, udělá se mi taková kulička a to já si toho třeba nevšímnu, pak se mi to utrhne a vono to je na takový nitce. Tak to jsem tam byla s tou rukou, ale když vím, co mi tam na to dala, tak už tam ted' nemusím lízt. A ten peruánskej balzám si koupím tady v lékárně U Ludmily a vono už mi to ted'ka krásně zmizlo. Dělalo se mi to i na nohách. Tohle všechno si obstarám, nic nepotřebuju. Ted' už čekám jenom na útraty obce. Jestli ve Strašnicích nebo na Kladně mi spálej, kde budou mít místo, tak to je mi celkem fuk. Říkám, já se dívám, když jedu s duchodem, tak když jedu přes Strašnickou jako tam, tak se podívám nejdřív na jednu stranu, tam máme kapli cirkve Československý husitský v tom starym německym hřbitově a hned votočím hlavu na druhou stranu a tam je kremace. Nó, tak se tak, dívám. Do kostela ted'ka už nechodim, to jsme chodívaly jako děti. Když naši měli pocit, že potřebuju mít slušný vychování, přístupu ke všemu, to jako ta církev československá husitská byla vždycky taková přátelská církev. Což je myslim tady ta taky vesměs. Ty katolíci jsou takový vostřejší bych řekla. Takový bigotnější, víte, jako, takhle to myslim. Nemám nic proti katolíkům, to ne.

Jak často byste chtěla Váš individuální plán vytvářet a následně plnit?

Já mám pocit, že u mě vzhledem k tomu, že mi bude příští rok už 70, tak zase až tak... já říkám, já paní sociální K. ráda vidím, ale jako myslim, když je ten čas tak spolu pohovoříme, ale co bysme tam tak mohly plánovat. Takže takhle mi to stačí, tak jak to je daný. Když bych něco potřebovala, tak bych se přihlásila

tady u vás a bylo by to. Toho jsem si vědoma, že tady se mohu přihlásit i mimo ty termíny, že jo.

Jak se Vám daří formování cílů ve Vašem individuálním plánu?

Co já můžu mít za individuální plán, že jo jako. Nikde mě nezaměstnej, že jsem stará, jo. To mi akorát, nabízeli, pani teda v záchodě na Flóře v metru mi nabízeli, jestli bych jí nechtěla střídat, ale to jsem poděkovala, že ne. Tam, že by, teda berou důchodce, ale já jsem poděkovala, protože bejt celý den ve tmě, víte? Tam nemáte... podzemí, že jo. A tak to jako, ne že by mi vadila, já mám oslabenej čich, bych tam bejvala klidně byla, ale to já to jako nepotřebuju. Mám důchod a to já se uskromním, a že bych si tam jedla chlebičky v tom smradu, tak to jaksi ne. Ale jinak mi to běžně nevadí, to jako ne.

Jak se Vám daří zhodnotit výsledky ve Vašem individuálním plánu?

Ale jo. No tak to, na čem se s paní K. dohodneme, tak to pak zhodnotíme ten další měsíc. Ale jak říkám, co já můžu mít za individuální plány. Paní doktorku si zajistím a na to bydlení je ještě čas.

Co považujete za zbytečné při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

No já tam nemám nic zbytečného. My tam máme konkrétní věci. No ted' tam mám zase furt ten zdravotní stav svůj a to. Jo a to následný, kam vodsad' pudu, to následný bydlení si hledat, to tam mám další bod a jinak nic zbytečného tam není. Já jsem ráda, že vidím paní sociální, pohovoří se mnou, že někomu na mně záleží... v každém případě. A kdybych měla nějaký problém, tak by mi poradila, víte jako momentální, jinak samozřejmě bych se k ní mohla přihlásit i jindy to já vim.

Co byste udělala jinak při tvorbě Vašeho individuálního plánu, kdybyste byla na místě Vaší sociální pracovnice?

Já nejsem sociální pr... já jsem sociální pracovník, díky Naději jsem vystudovala, ale přímá péče, to znamená, že umím utírat zadečky, krmit, koupat, tak aby jim bylo mile těm lidem, že jo. Aby se jako necejtli nějak špatně, to všechno umím. To jsem se taky potom tím živila díky Naději. Půl roku jsem chodila tady, ste mi to dohodili. Je to deset let. Přes deset let. Do ROH jsem na to chodila, do toho velkýho kachlíkového na Žižkově, tam to bylo. Půl roku, plus byla praxe. A bylo to jako zajímavý, to jako jo. Byly tam i počítače. Ty kurzy tenkrát byly vod toho Euromise, nebo jak si říkaj. Takže to se neplatilo. A

bylo to zajímavý, člověk se tam dozvěděl plno věcí, který, a jak říkám hlavně ten počítač jsem si osvěžila, protože to jsou zase nový programy. Já to sice nepotřebuju, ale bylo to milý.

Co děláte s formulářem Vašeho individuálního plánu, který jste dostala od sociální pracovnice?

Tak si ho dám do desek, a schovám, a když na tom mám nějaký úkoly, tak si to jako zapíšu do kalendáře. Mám to zapsaný. Ano, samozřejmě je to pro mě důležitý. Já si to hned z toho vypíšu do svého toho takovýho obyčejnýho, tam do toho koukám každé den. Tam si píšu, abych jako nezapomněla. To jsem dělala, i když jsem byla v práci. Jo, že má člověk tak jako přehled. Tak to sleduju podle toho.

Co je pro Vás nejpodstatnější v rámci pobytu v azylovém domě?

Že tady mám teplo, svůj pelíšek, splachovací záchod a teplou a studenou vodu. To jsou důležitý věci. No a nejlepší je, když je dobrý kolektiv na pokoji. To máme teďka smůlu s tou paní F. naší, ta je teda, to je éro. Dělá nám pořád naschvály a to je pak těžký. Takže ten kolektiv na pokoji taky teda vlastně. Zaměstnanci jste tady všichni výteční.

Rozhovor č. 4 – Lenka

Kolikrát v měsíci se scházíte se svou sociální pracovnící kvůli tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Jednou. Stačí mně to.

Kolikrát jste individuální plán zde na AD dělala?

No, tak správně jich mělo být asi dvanáct, protože rok má dvanáct měsíců. Já teď nevím, kolik jsem jich měla. Jsem tady už celý rok, takže asi těch dvanáct. Jsem tu teď na čekací lhůtě do azyláku na Armádu Spásy díky dobrý vůli pani sociální. Takže těch dvanáct.

Jakým způsobem probíhá konzultace se sociální pracovnící při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Tak asi diskutujeme o těch předchozích individuálních plánech, co se nám zdařilo, jestli se pokračuje v určitéch věcech, který tam jsou zadány. Na základě toho se pak tvoří i ten další individuální plán, co si klademe za cíl. Ty cíle si kladu já, jsou moje svobodná vůle. I sociální pracovnice třeba k tomu pochopitelně něco dodá.

Jaký význam má pro Vás zformování individuálního plánu pro dosažení Vašich osobních cílů?

Význam to asi pro mě má, tak asi jako na měsíc a já podle toho taky řád, asi pro mě je to důležitý jako pro perfekcionistku. Já mám ráda řád. Neodškrťávám si to, ale má to určitej řád a mám ráda určitou pravidelnost. Výhledově vím, co je třeba na ten měsíc udělat.

Jak často byste chtěla Váš individuální plán vytvářet a následně plnit?

Já si myslím, že měsíc je dostatečná doba. Ten jeden měsíc. Pochopitelně se pak diskutuje něco, když se nezdaří, nebo jsou nějaký komplikace, tak se pak můžu obrátit na tu sociální pracovníci. Hlavně nám pomáhá asi takový to jednání s těma úřadama, asi nejsem jediná, kdo třeba těm formulářům špatně rozumíme, tak tohle. Že nám pomůžou to vyplnit a vysvětlit, co jaká kolonka znamená v těch formulářích. To si myslím nejsem jediná, kdo se v tom neorientuje. I mimo individuální plán nám pomáhají ty sociální pracovnice.

Jak se Vám daří formování cílů ve Vašem individuálním plánu?

*Jako, jak to mám pojmenovat? Mě se to jako daří formulovat dobře, jo. (smích)
Občas, i když mi paní sociální chce vynadat, tak i to jako беру.*

Jak se Vám daří zhodnotit výsledky ve Vašem individuálním plánu?

Tak já si myslím, že i ta sociální pracovnice jakoby řekne svůj názor k tomu a já nevím, jak to mám vysvětlit, já myslím, že... Já sem perfekcionistka, takže mně tam vždycky něco bude chybět. Ale jako jo, řeknu si, snažila jsem se, zkusila jsem, co se dalo, a když to nevyšlo tendle měsíc, tak to třeba vyjde příště. My jsme řešily různé cíle. Chodila jsem tady na tu skupinu, měla jsem tam taky tu arteterapii, pak jsem tam hodně měla ty cíle, zpočátku jsme převáděly ty spisy z Berouna sem, takže, já nevím no. Jako vždycky podle aktuálního dění asi. Nebo já nevím, jak to mám říct. Ty aktivity ty jsou fajn. Za prvý, člověk jakoby vypne od těch starostí a já nevím, třeba při těch skupinách nejsme jako sami, s těma myšlenkama špatnejma, nebo je to fajn to ze sebe dostat.

Co považujete za zbytečné při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Ted' teda nevím, co na tohle odpovědět. Vůbec nevím, co na tohle mám odpovědět. Já tak ňák v podstatě se vždycky rozpovídám o více věcech a třeba, když jsme řešily ten azylový dům Sv. Josefa, tak nás udivilo obě dvě s paní sociální, když jsme volaly a ta sociální pracovnice viděla jako nedostatečující důvod k ubytování, když chci mít kontakt s rodinou. Takže moje paní sociální ještě kroutila hlavou, co by teda mělo být dostačujícím důvodem k tomu nástupu na tenhle azylák, kde jako nad tím kroutili hlavou. Pro mě je v podstatě sociální pracovnice něco jako i psycholožka, takže nemám důvod, si myslím, před ní něco skrývat. Chci řešit ňákou svojí situaci, tak vo tom mluvím na rovinu, že jo. Já to asi nejvíc oceňuju právě jakoby při těch formulářích, protože nejsem zřejmě jediná, kdo tomu nerozumí, vyplnit ty kolonky, takže v tomhle si myslím, že je pro mě hrozně výborná ta sociální pracovnice. Vysvětlí mi, co do jaký kolonky patří, kde se špatně orientuju. Je to hodně praktický.

Co byste udělala jinak při tvorbě Vašeho individuálního plánu, kdybyste byla na místě Vaší sociální pracovnice?

Já sem teda ještě žádnou sociální pracovnici jinou v podstatě neměla na tvorbu individuálních plánů, ale nevím. Asi nic, ona se asi předem s klientkama domluví. Paní sociální asi zná ty klientky, jaký jakoby z jakýho prostředí, co potřebujou a tak. Asi bych nic neměnila. Ať jsem řešila v podstatě cokoli, tak vždycky jako třeba, jsem mimo ten individuální plán, jsem vždycky sdělila tu informaci, paní sociální mi pak řekla jo dobrý, uděláme to tak, nebo jinak.

Co děláte s formulářem Vašeho individuálního plánu, který jste dostala od sociální pracovnice?

Já je mám schovaný teda. Mám je schovaný. Ne, že bych striktně dennodenně koukala na ten individuální plán, ale určitý body jsou tam důležité pro mě a snažím se je jakoby opravdu na ně soustředit a jít si za nima, protože je to vo mně, že jo. Já je mám teda schovaný veškerý ty individuální plány.

Co je pro Vás nejpodstatnější v rámci pobytu v azylovém domě?

No, já sem si tady v podstatě zvykla, to teda nevím, jestli je zrovna dobrý, ale takový ten klid u mě nastal, přibrála jsem i váhově, a já jsem společenské člověk... ZÁZEMÍ. Má člověk zázemí. Ví, že prostě ať se děje, co se děje, sem člověk přijde a má v uvozovkách „druhej domov“. Nevím, jestli to říkám špatně nebo dobře, ale nevím. Důležitý je, nevím, jak to mám říct, ten rok je hodně krátká doba, ale během toho roku se jako dá spousta věcí a ty lidi kolem pořád tady jsou si myslím a já si myslím, že i dokážou ocenit tu snahu, že se člověk někam posunul. Myslím to zastání i v těch klientkách kolem. Ty vztahy jsou důležité, já si myslím, že hodně je to tady o vztazích. Člověk je tady skoro jako na nějakým táboře. Já nevím, co k tomu víc říct.

Rozhovor č. 5 – Markéta

Kolikrát v měsíci se scházíte se svou sociální pracovnící kvůli tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Jedenkrát.

Kolikrát jste individuální plán zde na AD dělala?

Jedenáctkrát. Teda teď to bude po jedenácté. Nebo po desátý. V prosinci mám odcházet. Ale jsme se domluvily, že tady budu do začátku ledna. Ani moc nevím, kam půjdu. Vypadám trochu lehkovážně na to, ale ne jako že by mě to netrápilo, ale řeším to samozřejmě. Tak úplně ještě nevím. Nejde to tak rychle, jak bych chtěla. Takže možná, že desetkrát. Teď to bude asi po jedenáctý.

Jakým způsobem probíhá konzultace se sociální pracovnící při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Nó, tak asi jako s Vámi. (smích) Jakože se nikdy nikam daleko nedostaneme. No a tak přátelsky pohovoříme, zatím to teda vždycky tak bylo. Tak já si kladu malý ty cíle. Mám pocit, že na začátku jsme to takhle náh nastavily, co asi bysme měly řešit. No a vlastně se to pořád opakuje. Takže nejdřív to byl ten rekvalifikační kurz, pak práce, no a teď v podstatě nějaký bydlení. To jsem věděla, že to tak bude, akorát jsem nevěděla úplně přesně jako jak a co, jaký jsou možnosti a tak to řešíme jako. Takže asi byla ráda, že má jako konečně někdo plán a ještě navíc je i schopnej ho plnit. Takže vlastně hned, jak jsem tady byla, ze začátku jsem vlastně hned řešila tu rekvalifikaci přes úřad práce, takže jsem tam začla chodit snad hned v lednu. Ten mi ho zaplatil. To byl rekvalifikační kurz cukrářky. Tak proto teď dělám samozřejmě úplně něco jinýho. (smích) Ale jako mohla jsem si vydělat v tom cukrářství asi stabilně, ale já myslím, že bych to nezvládla ani fyzicky a ani mentálně jako. Že mi víc vyhovuje tohleto, co dělám, ta administrativa. A vyhovuje mi i to, že vlastně to, co mi nevyhovovalo v tom cukrářství, protože tam bylo hrozně moc lidí. Pořád, točili se tam. Tak nevím no, asi nejsem úplně introvert, ale byl tam šum. Když jsou lidi nový, tak já si na ně musím zvykat, já nevím, jak to mám říct. Takže tady už mám trochu větší klid, tady už vim, co od těch lidí očekávat. Někdy jsem ráda, že si lidi držím od těla, zrovna třeba tady se nepouštím s ostatníma do řeči. A jak se tady ty lidi točej, já na to vlastně vůbec nemám tu energii se s někým seznamovat.

Jaký význam má pro Vás zformování individuálního plánu pro dosažení Vašich osobních cílů?

No já úplně nevím, protože já jsem vždycky tak v celku bilancovala a hodnotila a plánovala. Myslím si, že bych byla výbornej plánovač. (smích) Takže to zas není pro mě taková novinka, ale jako někdy je dobrý, když vám někdo něco pojmenuje a vlastně nějakým způsobem jako na to nahlídnete třeba i z druhého úhlu pohledu, z druhý strany nebo tak, že. Ale to se zase netýká jenom tý sociální pracovnice paní K., ale myslím si, že celkově. Protože já vlastně docházím do Rubikonu a tam s nima vycházím prostě strašně dobře, nebo já i tady říkám, že furt říkám, mám sociální fóbii, aby si jako nemyslely, že s nima budu kamarádit, ale no takže tím, že tam občas zajdu. Taky chodím na probační, kde mám strašně hodnou probační úřednici takovou mladou slečnu, která je prostě hrozně fajn a občas probereme nějaký věci. Na to, že já jsem nikdy nebyla zvyklá ani z domova. My jsme doma nikdy nebyli zvyklý se o věcech sdílet nebo mluvit, nikdy jsme nic neřešili doma. Když byl nějaký problém, tak se dělalo, že vlastně není. Včetně nemocí, takže máma třeba, když umírala na rakovinu, tak vlastně do poslední chvíle se tvářila, že není jo, že to je takhle vážný a já už jsem vlastně nikdy nezjistila, jestli to teda věděla nebo nevěděla. Takže se u nás jako nikdy nepitvaly ty věci nebo nerozebíraly, jako někde se to takhle dělá. Takže já mám takovej takhle, takhle nastavený, že vlastně i třeba s kamarádkama jsem vždycky rozebírala ty jejich věci a já jsem byla ta vrba. Takže je to pro mě úplně novinka, jakože vlastně se s někým pobavím i o věcech, který mi jsou třeba nepříjemný. A někdy je to možná jednodušší trošku s cizíma lidma. A možná, že i když si člověk hrábne na dno, tak je to taky takový, že vlastně jako vidí, že trošku bojuje opravdu jako o přežití. Tak moc potom už třeba nekouká na nějaký...Mně třeba nevaděj lidi, třeba když budu chodit na jógu, tak mě ty lidi nevaděj, ale když půjdu sem na kuchyň a ne protože to je jinej druh lidí, ale protože se tam pořád dostáváte do nějaký tý interkomunikace nebo jo, a že se tam cítím víc pod tlakem. Takže můžu bejt někde, kde jsem vlastně jako anonymní a nikdo se mnou „nechce kamarádit“. Takže takhle s tou soc. pracovníci a s tím individuálním plánem, že mi to jako pomáhá, ale není to zas pro mě úplně jako tak zásadní, protože mám pocit, že bych si ty věci dokázala třeba definovat i sama. No ale má to jako svoji výhodu, že máte vždycky nějaký termín a víte, že za měsíc to zase rozeberete. Jo, že úplně se člověk na některý věci nemůže vykašlat, ale říkám vzhledem k tomu, že mám ty zpětný vazby teďka teda minimálně ze třech stran a ta čtvrtá jsem vlastně já sama, tak... ta probační, že jo, Rubikon, tady a já jsem v podstatě ta čtvrtá a řekla bych, že ta nejpřísnější. Hlavně mám pocit, že

kdybych tedkon polevila nebo zastavila, že už prostě asi nenastartuju. Mám pocit, že s tím musím nějakým způsobem pohnout, ale no tak nejde to tak rychle, jak by třeba člověk chtěl, ale já si myslím, že jsem docela realista, takže jsem samozřejmě nečekala žádný zázraky. Tady právě člověk občas poslouchá, že ty ženský některý, neříkám, že všechny, samozřejmě a většinu jich vůbec neznám, ale vlastně nic moc nedělaj, nebo nejsou schopný jako dodržovat nějaký vůbec svý vnitřní nebo nákej svůj vnitřní řád, ale myslej si, že se to jako změní, jo. A nedomějšlej vůbec, že maj na tom podíl. Ta situace je vopravdu dost těžká, nějakým způsobem se z toho vyvlíknout, tak je trošičku jak ten křeček v tom kolečku, jakože pořád šlape, ale vlastně neví, jak z toho ven. Takže je to docela vlastně těžký, šlapat trošku víc a nezhroutit se z toho a jako nějak to zhodnotit. Takže si myslím, že to hodnotim docela realisticky, jako nejsem z toho nějaká odvázaná, ale tak jako všechno za tím, co jsem si na začátku stanovila, tak se mi jako daří plnit, no. Takže ted' mě baví ta práce, ta cukrařina, to jsem ráda, že jsem si ten kurz udělala a tak pomaloučku ten život si zlehčovat. Není to zrovna nějaká divočina, ale tak tak. Takže ten individuální plán zrovna tak špatnej není, ale mám pocit, že když vidim tady ty lidi, tak pro některý to je i trauma, že tam maj jít, protože se jim to vlastně nedaří plnit. Některý to berou jako buzeraci, někomu se nedaří plnit nebo něco dělat, je to jako v matice, když vám ujede vlak na začátku, tak je to těžký něco dohánět. Buď začít hodně makat, abyste to dohnala, anebo se stim pořád jako vezete. Chodíte na písemky s bolavým žaludkem, protože víte, že vlastně už to nikdy jako nedoženete, že jo. Takže mám pocit takovej, jako že to je něco podobnýho. Pro spoustu lidí je to daleko těžký. Ty důvody jsou různý no, každej to má nějak trošku jinak, ale někdy si říkám, jestli nejsem fakt moc velkej pesimista. Ale pak si řeknu, že to samý budou říkat i za půl roku. Což je ale hrozný, protože mám pocit, že to tady strašně jde, k sobě se lidi špatně chovaj, tak když jsou potom v tom furt, i jako v tom vyrůstali, žili nebo něco takovýho, tak mám pocit, že se jako úplně posunou ty hranice, co je normální. Takže si dete zalejt kafe a někdo vám vynadá, úplně prostě bezdůvodně, protože tam dáte buďto moc vody, nebo zase málo, nebo žádnou nebo jste naštvaná zase vy, že vám tam někdo nedal vodu jo nebo prostě těch důvodů je tam milion a je to vobyčejná voda na kafe. Tak to potom nemluvim o těch situacích, který vznikaj v koupelně, na wc a já nevím, právě v tý kuchyni a podobně a v televizní místnosti, kam já vůbec nechodim pro jistou, ale tak vlastně si člověk říká, že za to vlastně potom ani nemůžou. Protože jsou v tom furt a vlastně maj pocit už, že je to normální. Jo takže stojíte u konvice a jako kdyby vám někdo řekl, že jste, nevím co, a poslal vás někam bezdůvodně, tak vám to ani nebude připadat divný. Takže jsem vlastně ráda, že jsem mohla chodit do toho kurzu a v tý práci, že jsou tam jako v uvozovkách

„normální lidi“ což nemyslím nějak pejorativně vůči těm, co jsou tady jo, ale prostě vám neposunou tyhle hranice chování. Takže je to tady strašně složitý a pro většinu lidí není moc velký východisko. Ale tak já se naštěstí o druhý lidi moc nestarám. Mám svůj vlastní „hlubokej lidskej příběh“.

Jak často byste chtěla Váš individuální plán vytvářet a následně plnit?

Tak mě to teda měsíčně bohatě stačí. Mně připadá, že mám málo času a ten měsíc je vlastně akorát ta doba, kdy dejme tomu, že jako se může někam maličko pohnout. I když teda za měsíc se to většinou stejně neudělá, ale tak jako dejme tomu, že jo. Třeba, nějak kurz trvá tři měsíce, teď jsem věděla, že třeba nastupuju do práce. Takže si myslím, že častěj než jednou měsíčně, asi třeba pro mě by to určitě význam nemělo. Myslím si, že ten jednou za měsíc je akorát, aby to mělo nějak smysl. Ten pobyt je plánovanej na rok, tak to má i svojí logiku. Sice ze začátku, když jsem ten IP viděla, tak jsem si říkala, co to je? Protože jsem vlastně neprošla jako žádnějma ústavama, jako když někdo procházel od dětství třeba dětskýma domovama nebo něčím takovým, těma institucema, kde s těma lidma někdo jako tak něco dělá, tak mě to přišlo úplně jako absurdní, aby dospělej člověk něco takovýdlehého vytvářel a přišlo mi to jako komický, no ale. Myslím ale, že to je daný tím, že spousta lidí má jako ten problém v tom běžným životě. Vůbec třeba ráno vstát a jít do práce, když už teda by tu práci měl. Nebo si po sobě třeba uklidit. Tady třeba maj problém jednou za čtrnáct dní prostě uklízet. Tak si myslím, že pro tyhle ty lidi je třeba mnohem důležitější, než když je člověk z rodiny naučenej, že jako...no u nás fungovala babička, že měla nastavenej takovej ten řád denní a vlastně vždycky věděla, kdy se má uklízet na Vánoce, na Velikonoce a kdy péct, a když v tom vyrůstáte, tak spoustu věcí převezmáte jako úplně běžně a nepřemýšlíte o nich. A pak jste hrozně překvapená, že někdo ani neumí zapnout třeba pračku, nebo že neví, kolik se tam dává prášku. Jak kdyby žil někde v lese, anebo zase naopak to někdy mívaj lidi, který jsou zase na tom jako úplně zase dobře. To je zase úplně opačnej extrém, kdy ten člověk je úplně jakoby neschopnej se postarat sám o sebe. Ale to je ta lepší varianta, že jo. (smích) Je to dobrý v tom, že se vohodnotíte, že si ve spoustě věcí poradíte, člověk umí jako spoustu věcí si udělat nebo zařídit, ale když pak se dostanete do takovýhle situace, tak vám to zas až tak úplně moc platný není, ale tak jako já věřím, že to, že všechno, co se člověk naučí se mu třeba někdy bude hodit. I když moje babička říkala: „Co se nenaučíš, to po tobě nebudou chtít“. (smích) A to taky není špatný, protože je pravda, že když ukážete, že ...třeba obzvlášť chlapům, třeba chlapovi, když ukážete, že si ledacos dokážete zařídit a udělat sama, že jo, tak nejste úplně taková ta křehká. Takže, když ty ženský to takhle uměj, tak ty chlapy si na to

zvyknou a tak no. Ale jakmile chlapovi ukážete, že něco umíte tak potom táhnete nakonec věci sama. Babička teda říkala, tohle to, ale sama se podle toho taky neřídila. No takže, u jaký jsme otázky? Myslím, že to vypadá jako pohovor s paní sociální, kdy taky vůbec neřešíme IP.(smích)

Jak se Vám daří formování cílů ve Vašem individuálním plánu?

Myslím, že se mi daří, protože já nemám velký cíle. Nebo možná, že jsou velký na tyhle ty poměry, ale realistický. Takže jsem si na začátku dala ty cíle, že teda udělám tu rekvalifikaci a tu jsem si udělala. A Musím říct, že mě to pomohlo i jako psychicky, že jsem byla mezi úplně jinejma lidma, takže to bylo fajn. Bavili jsme se jenom o dortech a jak ty holky vopravdu pekly ty přenádherný dorty. Potřebovaly vlastně na to papír jenom, aby si to mohly zprofesionalizovat, takže jsem vlastně poznala zas nový lidi, tak to bylo fajn. No a pak jsem vlastně dělala tu praxi, tam jsem zase poznala úplně nový lidi. Což bylo pro mě trochu traumatizující, protože jich bylo až moc těch lidí, ve Slavii a v Hiltonu. Jinak to bylo fajn a něco novýho. A vlastně to byla taková zajímavá zkušenost, že bych asi v takovýmhle provozu nechtěla dělat stabilně. Přeci jenom jsem víc schopna se živit nebo teda pracovat hlavou případně tedy něco psát než dělat ty dorty. Takže si to nechám jako nějakýho svého koníčka doufám a...Takže to jsem si taky splnila a teď nějak musím postupně řešit ten byt. To je jako nejtěžší, protože to člověk nejmiň ovlivní. Ale tak jako já mám někdy takovej pocit, jakože když jako vidím, jak to funguje všechno a jaký jsou ceny těch pronájmů a tohleto, tak mám pocit, že z toho jako není cesta ven. Ale já si to jako nějak nepřipouštím a nikdy jsem si takhle nepřipouštěla, jakože na něco vlastně nemám. Jo, že něco nezvládnu. Takže jsem třeba nikdy nechtěla bejt modelkou, protože neměřím metr osumdesát nebo já nevím, jaký další předpoklady nebo jsem taky nechtěla bejt nikdy nějakou volejbalistkou nebo něčím takovým, ale nikdy jsem neměla pocit jako, že když něco se budu snažit udělat, že bych na to neměla. Mám pocit, že člověk, když se snaží, tak to jako je. Tak asi je to divný, když jsem v týhle situaci, že mám pořád ještě tenhle ten pocit, ale nák si prostě nepřiznávám, že by to nemělo být. Takže vlastně některý ty lidi tady už jsou srovnány s tím, že jsou z azylu na azyl. To je jako řešení, o kterým já vůbec nepřemýšlím. Hraje tam u nich to osobnostní nastavení a ty kořeny. Že jako, někdo to má dopředu tak, že už se předem hroutí a já to mám zas tak až, že možná do všeho jdu vždycky hrr. Ale jako teď to tak nemám, takže si myslím, že to nák postupně pude. Teďkon jsem se teda domluvily, že tady budu teda do konce toho ledna, takže mám ještě tři měsíce. Vlastně čekáme s paní sociální, jestli bys neuvolnil nějaký ten tréninkový byt, což by jako pro mě bylo dobrý řešení, protože bych měla zase dva roky, protože ta práce

vypadá, že to vydrží, že to je dobrý, tak člověk musí brát i ty dílčí úspěchy, že jsou jako dobrý. Takže já teď kon do té práce chodím docela radostně a nemám žádné pocit, že bych tam chodila nerada. Třeba do toho Hiltonu jsem chodila s bolavým žaludkem, ale ne kvůli tomu pečení, na to jsem se jako těšila, ale kvůli tomu, že tam byly různé party lidí a v některých byly horší vztahy a v některých lepší, takže někdy to bylo úplně super. Byly tam tři čtyři lidi a dělalo se kvanta, tisíce těch zákusků na ty rauty, ale některý ty... prostě bylo tam pár lidí, který když tam byli tak i tam s nima nikdo nechtěl dělat a to byli otrlejší ty lidi, ale v té cukrařině musej ty lidi spolu víc spolupracovat, jo. Tady si dělám svý, takže v podstatě ta kolegyně, s kterou sedím v kanceláři, je úplně super, ale i kdyby nebyla, tak od ní vlastně nic moc nepotřebuju, protože mám svojí práci, zodpovídám si za ní. Z toho důvodu jsem ráda, že se to s tou prací vyřešilo takhle teda. A dobrý je, že mám ty zkušenosti. Celej život jsem vlastně dělala tu administrativu ve státní správě, takže si s tím poradím. V té cukrařině se spousty věcí sama nenaučíte, takže k tomu potřebujete druhý, no. Takže tak. Takže si myslím, že ty cíle tak jako pomalu naplňuju, ale ne všechno je v mejch jako úplně silách.

Jak se Vám daří zhodnotit výsledky ve Vašem individuálním plánu?

No tak s paní sociální to hodnotíme vždycky tak jako společně a kromě toho bytu to je tak, jak jsme to nastavily. Je to vo tom, že si tam vždycky dáváme nějaký lhůty, ale to jsou takový lhůty jako splnitelný jo. Takže nejdřív to byl ten kurz, věděla jsem, že skončí v dubnu, věděla jsem, že ho udělám. Paní sociální se smála, že jo. (smích) Takže to vlastně bylo takhle nastavený. Že dodělám kurz, a zároveň tím kurzem jsem chodila na tu praxi, takže jsem doufala, že mi tam nabídnou jako teda tu práci nějakou pro pokračování, což se pak stalo. Pak jsem si teda vyřídila ten Hilton no a mezitím se jako objevila tahle ta práce na tom soudu, takže tak. Na tu jsem přišla přes tu Gábinu na tom Rubikonu. Oni teda nemaj možnost mi nějak pomoci s bytem, ale i tak musím říct, že jsou moc angažovaný a moc hodný. Takže nechci kamarádit s nikým. Chodim ještě přes ně na tu Kotlasku, to je vlastně komunitní zahrada. Je tam možnost toho šití nebo vaření a oni mě furt do tohohle toho chtěli strkat, ale já jim pořád vysvětluju, že jako mám tu fobii takže... (smích), ale já když už potom tam jsem a mám třeba tam to šití, tak už jsem v pohodě, jo, ale jak tam jdu tak se tomu bráním, úplně mě bolí žaludek předtím jo, když si představim, že tam jako zase musím a pak když tam přijdu, tak už je to zase v pohodě.

Co považujete za zbytečné při tvorbě Vašeho individuálního plánu?

Já nevím, jestli tam je něco..., no asi ne. My vždycky zhodnotíme, co všechno bylo, co bude, no upřímně, my se k němu dostaneme tak pět minut před koncem jo, protože první čtyry měsíce jsme se bavily vo dortech a vo Slávii a tak, pak vo Hiltnu no a teď tu jsem na soudě, tak vlastně to jsem měla jeden individuální plán. Ale takže je to vlastně k tomu, protože jsme se bavily o práci, o mý škole, ale v podstatě jsme drbaly, nebo jsme se docela i nasmály a pět minut před koncem rychle něco vymyslet, trochu něco poupravit, něco vyškrtnout, jakože bylo splněno. Takže to tam zůstává jenom to řešení tý bytový otázky. Takže mně ani nepřipadá, že by tam bylo něco zbytečného, ale nevím no. Tak jako asi na to koukáme tak nějak realisticky a nedáváme tam nic, co by jako bylo jako mimo no. Já jsem jako vzornej adept na azyl. (smích) Moje maminka říkala: „Jednookej mezi slepými králem“. Ona byla vždycky takovej skeptik, takže když jsem vždycky přišla s nějakým úspěchem svým jako, s kterým jsem si myslela, že mě za to poplácá, tak se vždycky koukla a řekla tohleto.

Co byste udělala jinak při tvorbě Vašeho individuálního plánu, kdybyste byla na místě Vaší sociální pracovnice?

Nic. Nabídla bych mi byt a nemusely bysme furt řešit ten jeden bod. (smích) Né, já si myslím, že jako ten individuál, jako vlastně, nevím co. Nemyslím si, že ten individuální plán sám o sobě něco jakoby vyřeší, ale je to něco, co jako tyhleto věci neřešej nic samo o sobě. Když ten člověk nechce, tak to jako nepomůže, naopak jo. Takže ten plán může třeba něčemu trošku pomoc, ale sám jako vlastně nic nevyřeší. No takže je to v podstatě o lidech. O mně, o paní K., já nevím. Má ty byty tady všechny Stuchlík, Krnáčová. (smích) Nemyslím si, že by v tom individuálním plánu bylo něco, co by změnilo ve výsledku věci. Je to jako trošku formální záležitost a musí se vlastně, aby se vlk nažral a koza zůstala celá. A taky že k tomu přistupuju tak, že když už nějaký ty věci musím dělat, tak snažim si z toho něco získat a nezošklivovat si to.

Co děláte s formulářem Vašeho individuálního plánu, který jste dostala od sociální pracovníce?

(smích) Takže jsou všechny někde roztrhaný, vyhozený. Něco hned a něco až při úklidu, jo. Jakože jsem teda přišla... takhle, ze začátku jsem si asi tři nebo čtyři schovala, a když jsem pak vlastně uklízela a viděla jsem, že jsou tak jako pořád stejný, no a že to není teda o tom, že bych si to teda musela schovávat, no. A vlastně to ani nechci jako mít. Takže tak no. Není to žádný gesto nebo tak něco. Já si teda vůbec moc neschovávám věci.

Co je pro Vás nejpodstatnější v rámci pobytu v azylovém domě?

Jú, no. Asi, abych nebydlela s někým úplně jako hrozným pro mě třeba. Ted' je to zrovna dobrý, tak no. Protože prostě některý ty lidi jsou pro mě úplně nestravitelný, ale tím jako neříkám, že jsou nestravitelný jo, ale jako jo, že jsou třeba hrozně hlučný nebo já nevím, (smích) prděj pořád, jo jako to je takovej nákej druh asi, já nevím. To není snad předpojatost, ale to člověka trošku znervozňuje. Nebo třeba někdo, když je nepořádný nebo tak jako. Neříkám, že tam máme tak jako naklizeny, ale přeci jenom jako trošku to de. Takže asi to vlastně teda s kým bydlím. A to, co potřebuju. Ticho trošku a klid nebo to, a takže ted' jsem v pohodě, protože se v pohodě jako domluvíme. To tak to je asi nejdůležitější. Jo, takže vlastně takový ty úplně základní věci, teplo, ticho, aspoň relativní teda. Že jo, tak pro někoho je ticho zabijácký a pro mě je zase zabijácký bejt jako pořád v nákyh hluku nebo tak. Já třeba poslouchám jazz a klasiku, no tak nikoho tím netrápím pochopitelně, ale jako třeba zase mě by jako trápilo, kdybych měla celej den poslouchat já nevím, třeba rádio Impuls, nebo já nevím co, ani vlastně nevím, co na něm hrajou. No takže asi určitě tohleto je pro mě nejdůležitější a taky abych měla klid na to chodit do práce a nikdo mě nák moc nedeptal. No jinak já si asi žiju ve svý bublině, trošku, doslova. Ted' jsem fakt spokojená. Tou prací jsem tak jako tak zpátky do svého života, i když pomaloučku. Takže bych to nechtěla zakříknout. Jako vždycky má člověk strach, aby se něco nestalo, protože to no. Takže to je pro mě asi tak nejcennější. Mě to tam ted'kon docela vyhovuje na tom pokoji, takže vlastně když by teda nevyšel ten tréninkovej byt, což mám obavy, že jako možná že to bude problém do ledna, tak mě mrzí, že to budu muset nák řešit. Takže doufám, že se mi podaří do tý doby ušetřit náký peníze na náký třeba sdílený jako nájem nebo sehnat si nákej sama, protože já teda nechci jít na ubytovnu, já

bych to tam asi nedala, to jako vlastně já jsem tady asi jako jedna z mála, která je ráda, že jsou tady ty pravidla. A potom, no nevím vlastně, jak bych to jinak řešila, jo jako já mám třeba, mohla bych jít ke kamarádce, která má byt ve Žďáru, pracuje tam na soudu a to no. Ale já si nedovedu představit, že bych odešla do Žďáru, jo jako, tam je to prostě. Já jsem se narodila v Praze, jsem tady na to tak jako fixovaná, je tady spousta kultury, kupodivu je tady spousta kultury i zadarmo jsem zjistila. Takže v Praze je toho spousty, takže já třeba chodím do knihovny Akademie Věd. Tam je to taková pohodička. Je to naproti Národnímu divadlu vedle Slávie. Tam je velikánská čítárna, jo to je stará budova, bejvalá pojišťovna, takže je to tam krásný a vlastně můžete si tam celý odpoledne číst a to. Tam je ticho, protože se tam lidi chodí učit. Já jsem tam vlastně psala diplomku, takže tam k tomu mám i jako vztah. Takže tam chodím. No, nebo prostě v tý Praze je spousta možností, takže si jako neumím ňák jako představit..., ale možná, že kdyby to teda ňák jo nevyšlo, tak bych třeba to nějak s tím Žďárem řešila, jo, ale já nevím, jak vlastně. Takže na jednu stranu bych si vyřešila teda bydlení, na druhou stranu jako bych tam vlastně nikoho neměla a nikam vlastně, jako nic..., no nevím, no neumím si to vlastně moc představit, jo. Tak to no, ale zase by to asi bylo možná lepší, teda samozřejmě než jít někam na ubytovnu. Ale zas je otázka, jak bych od tamtud řešila to bydlení, jo jako vracet se potom nebo jako na dálku, to by skoro nešlo. Doufám, vlastně už to s tím bytem jo vypadalo docela dobře, že by něco mělo bejt, takže asi ta dotyčná se neodstěhovala, protože vlastně neměla ňák kam. Takže třeba se jako něco uvolní, nevím. Takže uvidím, no. Takže to asi vše. Jako samozřejmě, že jako spousta věcí se mně tady nezdá, nebo mně připadá, že by..., ale já nevím, když jsem sem přišla, tak jsem si myslela, že by se tady jako mělo pro ty lidi víc jako dělat, že byste je třeba mohly učit šít a vařit, no ale vlastně dneska, když to vidím, tak vono je to sníma trošičku složitý, protože jsou kapánek nevyzpytatelný, jo. Neříkám, že teda jako všichni nebo to, ale.... Takže vlastně vim, že to je jako jednodušší, že třeba na tu Kotlasku choděj lidi, teda jako že to je komunitní centrum. Takže tam choděj jak lidi, který já nevím, byli třeba ve výkonu trestu, nebo lidi, který tam maj ty záhony, a pak tam choděj lidi úplně jako mimo, z veřejnosti a to je fajn. Tady na tom azylu je to fakt směs různých lidí. Takže to asi vše k tomu.

