

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií

Potřeby klientů azylových domů

Lenka Hančová

Bakalářská práce

2017

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka Hančová**
Osobní číslo: **Z13084**
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**
Studijní obor: **Zdravotně-sociální pracovník**
Název tématu: **Potřeby klientů azylových domů**
Zadávající katedra: **Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce**

Zásady pro vypracování:

1. Studium literatury, shrnutí informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah grafických prací: dle doporučení vedoucího

Rozsah pracovní zprávy: 35 stran

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

1. MAREK, J. a kol. Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
2. PRŮDKOVÁ T., NOVOTNÝ P. Bezdomovectví. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
3. ŠAMÁNKOVÁ, M. a kol. Lidské potřeby ve zdraví a nemoci: aplikované v ošetrovatelském procesu. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3223-7.
4. TRACHTOVÁ, E. a kol. Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu, Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2013. ISBN 978-80-7013-553-2.
5. VÁGNEROVÁ, M. Psychologie osobností. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Adéla Michková, Ph.D.

Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce

Datum zadání bakalářské práce: 21. června 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: 18. srpna 2017

prof. MUDr. Jozef Fajek, DrSc.
děkan

L.S.

Mgr. Markéta Moravcová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 11. července 2017

Prohlášení autora:

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne

Lenka Hančová

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí práce Mgr. Adéle Michkové, Ph.D. za cenné rady, trpělivost a čas, který mi věnovala. Také děkuji pracovníkům a dále klientům azylových domů za ochotné vyplnění mého dotazníku. V neposlední řadě děkuji své rodině za podporu nejen při psaní této bakalářské práce, ale i po celou dobu studia.

ANOTACE

Bakalářská práce je zaměřena na potřeby klientů azylových domů. Hlavním cílem práce je zjistit, jaké potřeby mají klienti azylových domů ve vztahu k poskytované službě. Tato práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. Součástí teoretické části je charakteristika stěžejních pojmů, kterými jsou potřeby, osoby bez přístřeší, sociální služby pro osoby bez přístřeší a azylové domy. Praktická část je zaměřena na popis metodiky výzkumu, ve které je popsána metoda, která byla ve výzkumu použita. Dále je charakterizován soubor respondentů, kteří se výzkumu účastnili. Praktická část je dále zaměřena na prezentaci výsledků dotazníkového šetření.

KLÍČOVÁ SLOVA

Potřeby, osoby bez přístřeší, sociální služby, azylový dům

TITLE

Shelter housing client's needs

ANNOTATION

This Bachelor thesis is focused on the needs of shelter housing clients. The main aim of the work is to find out what kind of needs the clients of shelter housing have in relation to the provided service. The Bachelor thesis is divided into two parts, theoretical and practical part. The theoretical part defines key terms like needs, homeless people, social services for homeless people and shelter housing. The practical part is focused on describing methodology of the research, where the method that has been used, is described. Then the set of respondents, who participated in the research, is characterized. The practical part ends with the presentation of the survey results.

KEYWORDS

Needs, homeless people, social services, shelter housing

OBSAH

Úvod.....	11
I. TEORETICKÁ ČÁST	12
1. Potřeby.....	12
1.1 Propojení potřeb a motivace.....	12
1.2 Pocity prožívané při neuspokojení potřeb	13
1.3 Zvládání stresu, zátěže	13
1.4 Naplňování potřeb a faktory ovlivňující proces naplňování	14
1.5 Klasifikace potřeb	15
2. Osoby bez přístřeší	17
2.1 Typy bezdomovectví.....	18
2.2 Příčiny bezdomovectví.....	19
3. Sociální služby pro osoby bez přístřeší	20
3.1 Obecná charakteristika sociálních služeb.....	20
3.2 Služby pro osoby bez přístřeší	21
3.3 Regionální karty sociálních služeb.....	21
4. Azylové domy.....	23
4.1 Základní činnosti poskytované v azylovém domě	23
4.1.1 Další poskytované činnosti	23
4.2 Dělení azylových domů.....	24
4.3 První kontakt se zájemcem o službu	25
4.4 Úkony vymezené v regionálních kartách určené pro azylové domy	25
II. PRAKTICKÁ ČÁST	28
5. Cíle práce	28
6. Výzkumné otázky	28
7. Metodika výzkumu	28

7.1	Realizace výzkumného šetření	29
7.1.1	Popis tvorby dotazníku	29
7.2	Charakteristika výzkumného vzorku.....	30
7.3	Zpracování výsledků a jejich vyhodnocení.....	33
8.	Prezentace výsledků.....	34
9.	Diskuze	51
10.	Závěr	55
11.	Použitá literatura	57
12.	Přílohy.....	62

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK

Obrázek 1: Pohlaví respondentů	30
Obrázek 2: Věkové rozmezí respondentů	31
Obrázek 3: Nejvyšší dosažené vzdělání.....	31
Obrázek 4: Délka pobytu respondentů v azylovém domě	32
Obrázek 5: Přítomnost dětí/dítěte respondentů v azylovém domě	32
Obrázek 6: Nejméně naplněná potřeba respondentů při příchodu do azylového domu	34
Obrázek 7: Naplnění základních potřeb respondentů v rámci azylového domu	35
Obrázek 8: Hodnocení přístupu pracovníků respondenty.....	36
Obrázek 9: Oblast největší pomoci od pracovníků azylového domu	37
Obrázek 10: Četnost využívání pomoci pracovníka v zařízení	38
Obrázek 11: Využívání pomoci pracovníků při jednání s úřady	39
Obrázek 12: Konkrétní úkony využívané respondenty při jednání s úřady	40
Obrázek 13: Využívání pomoci pracovníků při zlepšování pracovního uplatnění.....	41
Obrázek 14: Pomoc pracovníků s konkrétními úkony při zlepšování pracovního uplatnění ...	42
Obrázek 15: Využívání pomoci pracovníků s řešením finančních problémů.....	43
Obrázek 16: Nejméně naplněná potřeba respondentů.....	44
Obrázek 18: Služba/aktivita, která respondentům v azylovém domě chybí	46
Obrázek 19: Přístup pracovníků k dětem/dítěti respondentů	47
Obrázek 20: Pomoc pracovníků s péčí o dítě/děti respondentů	48
Obrázek 21: Názor respondentů na příjem mužů s dětmi/dítětem.....	49
Obrázek 22: Oblast největší pomoci od pracovníka azylového domu respondentům	50

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

AD	Azylový dům
ČR	Česká republika
ETHOS	Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení
FEANTSA	Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci
IP	Individuální plán
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
Např.	Například
OP	Občanský průkaz
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
§	Paragraf
RK	Regionální karty
Sb.	Sbírka
Tzv.	Takzvané
VO	Výzkumná otázka

Úvod

S pojmem potřeba se všichni denně setkávají a ani si to nemusí uvědomovat. Vnímají pouze to, že něco potřebují a chtějí něčeho dosáhnout. Potřeby jsou tedy součástí životů všech lidí. Jejich naplňování je individuální záležitostí a je ovlivněno mnoha faktory, např. sociálním prostředím, situací nebo zdravotním stavem člověka. Proto, aby člověk naplnil svou potřebu a dosáhl tak vytyčeného cíle je nezbytná motivace, která je určitou hnací silou. Pro většinu lidí je získávání věcí potřebných pro kvalitní život samozřejmostí. Někteří lidé se však ocitají v situaci, kdy nemají prostředky, aby své potřeby mohli naplnit. Nemají např. zaměstnání, bydlení či finanční prostředky. Příkladem mohou být osoby bez přístřeší, které většinou nemají naplňovány ani základní potřeby. Tito lidé nemají střechu nad hlavou, práci, tudíž ani finance na získání bydlení. V naplňování jejich potřeb jim mohou pomoci sociální služby, kam se řadí terénní programy, noclehárny, domy na půli cesty a azylové domy. Tyto služby napomáhají osobám bez přístřeší s návratem do společnosti.

Téma mé bakalářské práce je *Potřeby klientů azylových domů*. Hlavním cílem práce je zjistit, jaké potřeby mají klienti azylových domů ve vztahu k poskytované službě. Toto téma jsem si zvolila na základě zájmu o danou problematiku, která je stále velice aktuální. Dle mého názoru je důležité umět zmapovat potřeby osob, které se ocitly v nepříznivé situaci a umět jim vytvořit takové podmínky, aby mohly své potřeby naplňovat. Pokud se takovému člověku povede své potřeby naplnit, poté se dokáže lépe začlenit zpět do společnosti. Vycházím z regionální karty (dále RK) sociálních služeb, která definuje, které potřeby by měly být v rámci azylového domu (dále AD) naplňovány. Zajímá mne tedy, zda AD zajišťují pro klienty dostatečné podmínky pro naplňování jejich potřeb a s kterými úkony pracovníci klientům nejvíce pomáhají.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V části teoretické jsou charakterizovány stěžejní pojmy této práce, jako jsou potřeby, osoby bez přístřeší, sociální služby a azylové domy. V praktické části práce je popsána metodika výzkumu a výsledky dotazníkového šetření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Potřeby

Pro potřeby existuje velké množství definic, které se sice mohou na první pohled lišit, ale význam pojmu potřeba bývá stejný. S potřebami se setkáváme každý den např. v souvislosti s přírodou, ekonomikou a v neposlední řadě i lidmi. Všichni v průběhu života potřebujeme mnoho věcí např. najíst se nebo si odpočinout. Dalo by se tak říci, že život člověka je neustálé naplňování potřeb, které mají pro každého různou podobu a jsou jinak důležité (Kalvach a kol., 2011, s. 31). Abychom lidem mohli porozumět, musíme poznat, co chtějí či nechtějí, jaké mají cíle do budoucna a jak těchto cílů chtějí dosáhnout. Každý jedná různými způsoby a hodnotí dané události jinak, to je dáno právě potřebami a motivy. Potřeby jsou tedy základem lidského chování (Vágnerová, 2010, s. 265). Existují různé faktory, které ovlivňují to, jak bude daná potřeba silná. Např. pohlaví, věk, inteligence nebo zdravotní stav jedince (Šamánková a kol., 2011, s. 13).

Proces naplňování potřeb lze rozdělit do určitých fází. V první fázi člověk pociťuje nedostatek či přebytek něčeho v organismu. V další fázi je člověk motivován k naplnění dané potřeby, tedy k vykonání činnosti, která vede k odstranění nepříjemných pocitů, kterými se potřeba projevuje. V průběhu života se hierarchie naplňování potřeb mění dle situací, které člověk prožívá (Mlýnková, 2010, s. 35).

Potřeba je definována jako nedostatek něčeho v organismu člověka. Jedná se o stav, kdy v organismu něco chybí a je žádoucí to odstranit. Pokud jedinec tento nedostatek prožívá, je tím ovlivněna jeho psychická činnost. Potřeby jsou individuální a proto i reakce na jejich neuspokojení bude u každého jiná (Zacharová a kol., 2007, s. 32). Ve Slovníku sociální práce (Matoušek, 2008, s. 147) je potřeba definována jako „*motiv k jednání*“. Výrost (2008, s. 150) ve své publikaci sděluje, že podstatnou stránkou potřeby je „*její subjektivní prožívání, nejčastěji jako pocit napětí, nelibosti, strádání*“.

1.1 Propojení potřeb a motivace

Motivace je rozhodující pojem při procesu naplňování potřeb člověka. Motivace je označována jako proces udávající našemu jednání účel a směr, který vede člověka k uspokojování nenaplněných potřeb a k dosahování vytyčených cílů, jedná se tedy o vůli něčeho dosáhnout (Šamánková a kol., 2011, s. 16). Pojem motivace vychází z latinského

slova *moveo*, což znamená – hýbám. Pokud člověk pociťuje nedostatek, vzniká tak proces motivace neboli motivační napětí. Rozlišujeme vědomou a nevědomou motivaci. Dle Výrosta (2008, s. 148) je „*každé chování člověka motivované, i když samotným člověkem nemusí být motivy zcela nebo vůbec uvědomovány*“. Mezi vědomou a nevědomou motivací není jasně vymezená hranice, jednání člověka totiž mívá, jak vědomá, tak nevědomá hlediska. Motivace a potřeby člověka jsou ovlivněny sociálním a kulturním prostředím, především výchovou (Trachtová a kol., 2013, s. 11).

Motivem rozumíme sílu, která spouští a popuzuje jedince k příslušné činnosti. Motivy a potřeby jsou často vzájemně nahrazovány, i když mají odlišný význam. Motiv člověka směřuje k cíli, zatímco potřeba vyjadřuje nedostatek či přebytek něčeho v organismu. Motiv má obecnější pojetí a obsahuje potřebu i chování, které směřuje k cíli a uspokojení dané potřeby (Cakirpaloglu, 2012, s. 180).

1.2 Pocity prožívané při neuspokojení potřeb

Nenaplněné potřeby člověka často vychází z vnějších i vnitřních podnětů. Mezi příznaky neuspokojených potřeb řadíme psychické a somatické obtíže. K psychickým potížím patří např. neschopnost soustředit se, nervozita či úzkost. Somatické obtíže zahrnují poruchu základních potřeb např. spánku nebo výživy. Velmi často se objevují poruchy srdečního rytmu. Pocity při neuspokojení potřeb mohou vyústit až:

- ve stres, což je souhrn reakcí na vnější nebo vnitřní podněty, které narušují fungování organismu,
- v distres, který bývá označován jako zlá nebo špatná zátěž, která je spojena s negativně prožívanými emočními procesy jako např. strach,
- ve frustraci, která vzniká v případě, že organismus člověka je sice připraven čelit problémům, ale neustále naráží na bariéry k vyřešení těchto komplikací,
- v deprivaci často označovanou jako strádání, které vzniká v případě, že frustrace trvá delší dobu. Toto strádání je vážný psychický stav, který může ohrozit vývoj jedince,
- v depresi, která je často označována jako dlouhodobá a silná frustrace. Člověk je ohrožen tělesným i duševním strádáním (Šamánková a kol., 2011, s. 15 - 16).

1.3 Zvládání stresu, zátěže

Při nenaplnění potřeb dochází ke vzniku stresové situace, které ovlivňuje chování člověka. Stres bývá často spojován s ohrožujícími a rovnováhu narušujícími situacemi, které

vyvolávají velké změny v organismu člověka. Pojem stres také můžeme chápat jako obecněji pojatou zátěž. To znamená, že míra zátěže přesáhne určitou hranici organismu a ten není schopen se přizpůsobit určitým podmínkám. Tato míra zátěže je určena podílem dispozičních a expozičních faktorů. Dispozicí se rozumí osobnostní předpoklady člověka a expozice představuje požadavky, kterých musí organismus dostát. Na jedné straně tedy máme nároky, které jsou na jedince kladeny, a tím vzniká tlak. Na straně druhé je odolnost organismu člověka (Paulík, 2010, s. 41).

Zvládání stresu je často označováno pojmem „coping“. Celý proces zvládání těžkostí je nazýván také jako „čelení stresu“, „moderování stresu“ nebo „stress management“. Jedná se o dynamický proces, při kterém dochází k interakcím mezi jedincem a stresovou situací. Moderování stresu je ovlivněno mnoha faktory např. osobními charakteristikami a styly či strategiemi zvládání těžkostí (Křivohlavý, 2009, s. 69 - 70). Matoušek (2008, s. 258) ve své publikaci uvádí, že zvládáním se rozumí „proces řízení vnějších i vnitřních faktorů, které jsou člověkem v distresu hodnoceny jako ohrožující“.

Abychom mohli těmto zátěžovým podmínkám a faktorům efektivně odolávat, je možné si osvojit dovednosti a metody, které pomáhají snižovat zátěž. Rozlišujeme krátkodobé a dlouhodobé strategie zvládání stresu. Krátkodobé strategie jsou orientované na okamžité snižování stresové reakce. Jedná se o jednoduché postupy, které lidé běžně využívají. Patří sem např. prohloubení dechu, „počítání do deseti“ nebo zaměření pozornosti na jinou aktivitu. Dlouhodobé strategie jsou vázány na dodržování životosprávy, pěstování zálib nebo třeba pravidelná tělesná aktivita. Důležitá je také snaha o změnu svých chybných postojů a posílení své odolnosti vůči zátěži (Vymětal, 2009, s. 114 – 115).

1.4 Naplňování potřeb a faktory ovlivňující proces naplňování

Každý člověk své potřeby prožívá a hodnotí různým způsobem, to je ovlivněno jeho osobnostními charakteristikami, které ovlivňují, jaký význam má pro člověka daná potřeba. Liší se tedy i předpoklady pro její uspokojení (Vágnerová, 2010, s. 289).

Způsob naplňování potřeb je ovlivněn především individuálními vlastnostmi člověka, např. jeho temperamentem. Dále sociálním prostředím jako je např. rodina, vzdělání a zaměstnání, také pocitem zdraví nebo nemoci, kdy u mnoha lidí dochází ke změně ve vnímání potřeb.

Naplnění potřeb je také ovlivněno subjektivními a objektivními faktory.

Subjektivní faktory jsou tvořeny kladnou nebo narušenou sebekoncepcí. Kladná sebekoncepce znázorňuje, že přijímání a poznávání potřeb jedince je ovlivněno tím, jaký má člověk sám k sobě vztah. Tento člověk se dokáže lépe přizpůsobovat změnám. Jedinec s narušenou sebekoncepcí většinou není schopen své potřeby sám naplnit a potřebuje mnohem větší péči a pozornost okolí nejen v rámci sociální práce.

Objektivní faktory ovlivňují naplnění potřeb objektivně zhodnotitelných. Patří sem např. potřeba jídla, pohlaví, věk jedince nebo třeba rodinné zázemí a mezilidské vztahy (Šamánková a kol., 2011, s. 23 - 25).

Potřeby lze naplňovat také žádoucím nebo nežádoucím způsobem. Žádoucí způsoby nepřekračují meze zákona a neškodí nám ani jiným. Nežádoucí způsoby však překračují hranice zákona a mohou škodit nám i jiným lidem (Trachtová a kol. 2013, s. 10).

1.5 Klasifikace potřeb

Existuje mnoho způsobů, jak různí autoři potřeby rozdělují. Za nejvýznamnější klasifikaci je považována Maslowova teorie potřeb. Maslow chápe potřebu jako podmínku, která je důležitá pro udržování fyzického a psychického zdraví jedince. Potřeby jsou uspořádány hierarchicky dle toho, jak naléhavé jsou. Pro každého je charakteristická určitá variabilita v naplňování potřeb (Zacharová, Šimíčková – Čížková, 2011, s. 43). Maslow rozděluje potřeby do pyramidy, kterou tvoří pět úrovní od nejnižších potřeb po nejvyšší potřeby.

Fyziologické potřeby, které slouží k přežití, a vyskytují se při narušení rovnováhy v organismu. Člověk tak dělá vše pro to, aby tyto potřeby uspokojil. Patří sem např. spánek, dýchání či vylučování.

Potřeba jistoty a bezpečí se objevuje v případě ohrožení a ztráty životní jistoty. Vyjadřuje touhu po důvěře, stabilitě, spolehlivosti, ekonomickém zabezpečení a fyzickém kontaktu.

Potřeba lásky a sounáležitosti je nazývána také jako potřeba afiliační či sociální. Jedná se o potřebu milovat, být milován a potřebu náklonnosti. Objevuje se v situacích, kdy je člověk osamocen a opuštěn.

Potřeba uznání, ocenění, sebeúcty, kam patří sebeúcta, sebehodnocení, touha po respektu druhých a prestiže. Objevuje se v situaci, kdy dojde ke ztrátě respektu a důvěry.

Potřeba seberealizace, sebeaktualizace se objevuje jako tendence realizovat své cíle a záměry. K vyšším potřebám Maslow řadí ještě tzv. metapotřeby neboli také růstové potřeby. Patří sem např. poznání a harmonie (Trachtová a kol., 2013, s. 14).

Lidskými potřebami se také zabýval americký psycholog Henry Alexander Murray, jehož klasifikace nepřisuzuje potřebám, na rozdíl od Maslowovy teorie potřeb, hierarchické uspořádání (Vysekalová a kol., 2012, s. 124). Jeho teorie osobnosti je založená na tom, že celek je tvořený potřebou a tlakem. Jako tlak je označováno očekávání, které má společnost od jedince. Zatímco potřeba je chápána jako něco, o co se jedinec snaží a čeho chce dosáhnout (Šamánková a kol., 2011, s. 29). Sikorová (2011, s. 14 - 15) uvádí Murrayho třídění potřeb na potřeby:

Viscerogenní (primární), ke kterým řadí např. pocit hladu, únavy, chladu, horka.

Psychogenní (sekundární), ke kterým patří např. potřeba autonomie, výkonu, zábavy, porozumění či sexualita.

Pozitivní a negativní, které vyvolávají potřebu se přiblížit nebo se naopak vyhnout určité situaci.

Zjevné a skryté, které se projeví v chování např. poddání se, nebo jen v představách.

Vědomé a nevědomé, kdy se vědomě snažíme něčeho dosáhnout, nebo jednáme nevědomě a nedokážeme naše chování vysvětlit.

Poznávání a mapování našich vlastních potřeb i potřeb toho, kdo od nás očekává pomoc, je důležité, jelikož napomáhá porozumění potřebám druhých. Poté se dokážeme lépe orientovat ve složité situaci, kterou mohou lidé prožívat (Šamánková a kol., 2011, s. 10). Nepříznivé a složité situace prožívají většinou všichni, ale pro některé je naplňování potřeb složitější než pro ostatní, např. pro osoby bez přístřeší, jelikož tito lidé většinou nemají prostředky k tomu, aby své potřeby mohly naplňovat. Tato skupina osob bude charakterizována v následující kapitole.

2. Osoby bez přístřeší

Lidé se ocitají na ulici z různých důvodů. Každý z nich se nachází v jiné situaci a má jiné problémy. Některé znaky mají však lidé na ulici společné např. ztráta bydlení, zaměstnání, rozpad rodiny nebo finanční problémy. Ať už však bylo příčinou cokoli, je důležité zajistit osobám bez přístřeší podmínky k naplňování jejich potřeb a návratu do společnosti. Nyní užívaný termín „osoby bez přístřeší“ případně „lidé bez domova“ postupně nahrazuje dříve užívané (a v laické veřejnosti stále frekventované) označení „bezdomovec“, což bylo označení sice výstižné, ale dle některých autorů hanlivé a skrývající v sobě silné stereotypy (Matoušek a kol., 2010, s. 315).

Pro bezdomovectví existuje mnoho různých definic, ale stanovení jednoznačné definice je však obtížné. Hradecký (2007, s. 11) uvádí, že u osob bez přístřeší dochází k vyloučení ze tří oblastí – sociální, právní a fyzické. Sociální oblast představuje sociální izolaci, právní oblast ztrátu práv a ochrany. Fyzickou oblastí je chápáno jako přespávání na ulici. Matoušek (2008, s. 31) sděluje, že osoby bez přístřeší jsou lidé, kteří nemají stálé bydlení, většinou ani stálé zaměstnání, jsou odříznuti od zdrojů společnosti (včetně systému sociální podpory), které jsou dostupné ostatním občanům ve společnosti.

Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci (dále FEANTSA), která sdružuje neziskové organizace pomáhající osobám bez přístřeší, vytvořila typologii bezdomovectví nazvanou ETHOS, která má poskytnout jednotnější přístup k porozumění jevu bezdomovectví. Úkolem této typologie je přispět ke zlepšení sběru a srovnávání dat (Hradecký a kol., 2007, s. 31). Typologie ETHOS člení osoby bez domova dle jejich životní situace či situace bydlení. Snaží se pokrýt všechny životní situace a uvádí čtyři formy vyloučení z bydlení (viz. níže). Jedná se o tzv. koncepční kategorie, které se skládají z dalších třinácti operačních kategorií. Dále byly vytvořeny národní subkategorie. Tato typologie může sloužit pro monitoring bezdomovectví, pro vytváření politik a jejich vyhodnocování.

- Bez střechy – do této kategorie patří lidé žijící na ulici či v noclehárnách,
- Bez bytu – osoby před propuštěním z ústavního zařízení, lidé žijící v ubytovnách,
- Nejisté bydlení – lidé ohrožení domácím násilím nebo ti, kterým hrozí vystěhování,
- Nevyhovující bydlení – osoby žijící v nevhodném obydlí, v přelidněném bytě či v provizorních a neobvyklých stavbách (FEANTSA, 2005).

Být člověkem bez domova s sebou nese více stresu, člověk musí být schopen se vyrovnat s možným nebezpečím, které život na ulici představuje. Zvládání stresu (viz. kapitola 1.3) je

u těchto osob výrazně sníženo absencí zázemí a dobrých rodinných vztahů. Člověk je sice zbaven odpovědnosti za plnění různých úkolů, ale na druhou stranu mu schází ochrana, která je jinak zabezpečována sociální integrací (Vágnerová a kol., 2013, s. 10).

K osobám bez přístřeší se vztahuje i dále definovaný pojem sociální vyloučení. Pro účely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, se sociálním vyloučením rozumí „*vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace*“. Sociální vyloučení znamená, že lidé bez domova mají složitější přístup k pěti zdrojům společnosti, kam patří zdravotní péče, vzdělání, zaměstnání, bydlení a sociální ochrana (Hacaperková in Arnoldová, 2015, s. 145). Projevem sociálního vyloučení může být dlouhodobá nezaměstnanost, závislost na sociálních dávkách či život ve vyloučených oblastech. To může způsobit pocity beznaděje a neschopnost plánovat budoucnost (Vzdělávací program Varianty, 2017).

Lidé bez domova dosahují různého stupně vzdělání a kvalifikace. Objevují se mezi nimi osoby se základním, ale i vysokoškolským vzděláním. Většinou však tyto lidé mívají nižší úroveň vzdělání, buď základní, nebo jsou vyučení. Pokud mají tyto lidé práci, pak bývají zaměstnání nelegálně nebo na dohodu o provedení práce. Je zde úzké propojení mezi nezaměstnaností a bezdomovectvím. Ten kdo nepracuje, si jen těžko najde bydlení. U toho, kdo nemá bydlení, je složité si najít práci (Průdková, Novotný, 2008, s. 18 – 19).

2.1 Typy bezdomovectví

Nejčastěji jsou uváděny tři typy:

- **Zjevné bezdomovectví**, které zahrnuje lidi na první pohled poznatelné např. dle zanedbaného vzhledu, znečištěného oděvu. Často jdou vídání, jak žebrají nebo sbírají věci v kontejnerech. Jedná se o malou podskupinu osob bez přístřeší, které využívají služeb jim určené. Někteří dávají přednost životu na ulici a svobodě.
- **Skryté bezdomovectví**, které zahrnuje lidi, kteří se snaží svůj životní styl a problémy utajit. Dbají o to, jak vypadají a mívají čistý oděv. Na sociální pracovníky se s žádostí o pomoc obrací zřídka. Většinou se nezdržují na stejném místě.
- **Potenciální bezdomovectví**, kam patří lidé, kteří mívají bydlení i zaměstnání, ale bydlení bývá velmi nejisté. Mohou se i ze dne na den ocitnout na ulici. Patří sem např. děti, které prošly ústavní výchovou, lidé vracející se z terapeutických komunit či z výkonu trestu (Průdková, Novotný, 2008, s. 13 – 14).

2.2 Příčiny bezdomovectví

Existuje celá řada příčin bezdomovectví. Lidé bez domova jsou heterogenní skupinou, která může zahrnovat lidi z různých rodin, společenských vrstev, s různým stupněm vzdělání či jedince různého věku. Nejčastěji jsou příčiny děleny na objektivní a subjektivní.

Objektivní faktory (vnější) zahrnují vzájemné působení společenského prostředí a ekonomicko-politické situace země. Patří sem např. nedostatečné zabezpečení ve stáří, vysoká míra nezaměstnanosti, chudoba či institucionální problémy. Část lidí bez domova je totiž tvořena lidmi, kteří opustili ústavní výchovu a nejsou schopni se přizpůsobit životu mimo zařízení. Dále sem patří i osoby propuštěné z výkonu trestu.

Subjektivní faktory (vnitřní) lze uspořádat do tří kategorií: materiální podmínky, kterými jsou např. ztráta bydlení, ztráta zaměstnání, zadluženost a nedostatečné příjmy. Dále vztahové podmínky, zejména rodinné či manželské problémy, narušené vztahy mezi partnery, rozvod nebo násilí v rodině. Třetí kategorií jsou osobní podmínky, kam řadíme duševní, tělesnou chorobu či prožité trauma (Průdková, Novotný, 2008, s. 15–16).

Je důležité poznat spíše aktuální situaci člověka než jeho minulost. Často se totiž stává, že lidé zůstávají na ulici z jiných příčin, než kvůli kterým se na ulici dostali. Ať už se však člověk dostal na ulici z různých důvodů, tak se během tohoto období objevují překážky, které mu zabraňují v návratu do společnosti. Primární příčiny udávají důvody, které dostaly člověka na ulici. Důležitější je však zjistit sekundární příčiny, které vyjadřují, proč lidé na ulici zůstávají a terciální příčiny – proč se na ulici vrací (Marek a kol., 2012, s. 18 – 19).

3. Sociální služby pro osoby bez přístřeší

Sociální služby pro osoby bez přístřeší představují jednu z forem pomoci lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a jsou ohroženi sociálním vyloučením. Mají jim napomáhat s návratem do společnosti a s uspořádáním vlastního života. Sociální služby budou blíže popsány v následující kapitole.

3.1 Obecná charakteristika sociálních služeb

Sociální služby jsou prostředkem, který zajišťuje pomoc a podporu především lidem v nepříznivé životní situaci. Jedná se o osoby, které jsou omezené či oslabené z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, rozporu se společností nebo sociálního prostředí, které jedince znevýhodňuje. Tyto důvody jim neumožňují obnovu nebo zachování původního způsobu života. Sociální služby zajišťují určitou podporu v péči člověka o sebe sama, v zabezpečení ubytování, stravy nebo zajištění chodu domácnosti (Nováková, 2011, s. 190). Slovník sociální práce definuje sociální služby jako: „*všechny služby krátkodobé i dlouhodobé poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti*“ (Matoušek, 2008, s. 203).

Dle MPSV (2006) mají sociální služby tyto hlavní cíle: zachování lidské důstojnosti klientů, vycházení z individuálních potřeb klientů, rozvíjení schopností klientů a poskytování služeb v náležité kvalitě.

Sociální služby dělíme do tří základních skupin.

Sociální poradenství (základní a odborné). Základní poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé situace. Každá osoba má nárok na bezplatné základní sociální poradenství. Odborné poradenství je zaměřeno na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob, např. občanské, rodinné či manželské poradny.

Služby sociální péče pomáhají osobám při zajištění jejich soběstačnosti. Cílem je podpora života v přirozeném prostředí jedinců. Pokud to vylučuje jejich stav, tak zajišťují důstojné prostředí a zacházení.

Služby sociální prevence pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jím jsou ohroženy z důvodu krizové sociální situace, životních návyků, sociálně znevýhodňujícího prostředí či ohrožení jejich práv (Králová, Rážová, 2012, s. 73).

3.2 Služby pro osoby bez přístřeší

Velká část sociálních zařízení v ČR, která je určena lidem bez domova, vznikla propojením více zařízení. Např. AD, může být spojen s nízkoprahovým denním centrem nebo s noclehárnou (Průdková, Novotný, 2008, s. 42). Služby pro osoby bez přístřeší by pro lidi na ulici měly být atraktivní a motivující. Aby byl však člověk bez domova ke změně motivován, je třeba naplnit právě jeho základní potřeby (Marek a kol., 2012, s. 116).

Touto problematikou se zabývají především služby sociální prevence, které zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů popisuje v § 53, jejichž hlavním účelem je zabránění sociálnímu vyloučení osob, které jím jsou ohroženy. Mezi sociální služby pro osoby bez přístřeší řadíme především nízkoprahová denní centra, noclehárny, domy na půli cesty, terénní programy a azylové domy (Odbor sociálních věcí krajského úřadu Pardubického kraje, 2012).

Nízkoprahová denní centra jsou zařízení, která poskytují možnost zajistit si osobní hygienu a stravu. Dále mohou klienti využít pomoc při vyřizování potřebných osobních záležitostí.

Noclehárny poskytují člověku za úhradu podmínky pro zajištění osobní hygieny a možnost přenocování.

Domy na půli cesty poskytují pobytové služby pro osoby do 26 let věku. Tito mladí lidé žili v ústavních zařízeních nebo byli propuštěni z výkonu trestu. Smyslem této služby je pomoci těmto osobám k úspěšnému startu do samostatného života.

Terénní programy jsou prováděny s cílem vyhledávat osoby žijící rizikovým způsobem života nebo ve vyloučených komunitách. Pracovníci jim pomáhají minimalizovat rizika a pomáhají jim začlenit se do společnosti.

Azylové domy poskytují pobytové služby pro osoby, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení (Malíková, 2011, s. 46 – 47).

3.3 Regionální karty sociálních služeb

Pro situaci osob bez přístřeší je charakteristické nenaplnění nebo nedostatečné naplnění základních potřeb, které byly uvedeny v kapitole 1.5. Právě nenaplnění těchto potřeb vede k psychickým a somatickým problémům, které byly blíže popsány v kapitole 1.2. Naplňování potřeb je individuální a každý člověk své potřeby naplňuje různými způsoby uvedenými v kapitole 1.4.

Potřeby osob bez přístřeší většinou bohužel naplňovány nejsou, jelikož tito lidé nemají přístup ke zdrojům společnosti a nemají tak prostředky k jejich naplnění. Potřeby by měly být zajišťovány a naplňovány poskytovateli sociálních služeb a to alespoň v rozsahu regionální karty sociálních služeb (dále RK). Pro tvorbu RK bylo důležité zmapovat oblasti, které klient potřebuje zvládnout k překonání své nepříznivé situace a znovu se začlenit do společnosti. Hlavním účelem bylo to, aby činnosti poskytovatele služeb reagovaly na potřeby klientů a tím je podporovaly v sociálním začleňování. Navržené oblasti potřeb tedy vypovídají o tom, jakým tématům by se měli pracovníci věnovat a v kterých oblastech by se měli vzdělávat. Patří sem např. zajištění osobních dokladů nebo pomoc se zajištěním příjmu. Z tohoto vyplývá, že poskytovatel sociálních služeb by měl umět odpovědět na následující otázky. Nejprve, jaký problém bude řešen, to znamená, na jaký negativní jev bude služba reagovat. Dále, jaké potřeby jednotlivých uživatelů služby bude poskytovatel naplňovat. Je třeba se zaměřit i na to, jaké činnosti bude poskytovatel konat, aby potřeby klientů naplnil (Informační portál Karlovarského kraje, 2013).

Pro poskytovatele služby slouží RK především pro informování veřejnosti, zájemců o službu a spolupracujících subjektů. Informace se týkají toho, s čím služba klientovi pomůže a jaké situace řeší. Dále jsou RK důležité při sestavování IP a jeho následné vyhodnocení. Pomáhají měřit dopad sociálních služeb a kontrolovat efektivitu poskytované služby (Quality Quantity Time, 2017).

Regionální karty v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vzpp. a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, vytvářejí propojení mezi pojmem „nepříznivá sociální situace“ a „činnostmi sociálních služeb“. Dané karty sociálních služeb jsou zpracovány pro jednotlivé druhy sociálních služeb a každá karta charakterizuje danou službu. Tyto karty nedefinují metody a způsoby práce, stanovují pouze oblasti potřeb, na které by měl poskytovatel sociálních služeb umět reagovat.

Azylové domy jsou vymezeny v § 57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vzpp. V RK je pro tuto službu uvedeno, že AD poskytují služby pro jednotlivce, ale i více členů rodiny. Vždy je důležité mapovat potřeby všech členů rodiny. Služba spolupracuje se sociálními pracovníky na obcích, s pracovníky OSPOD, úřadů práce nebo školskými zařízeními. Azylové domy budou charakterizovány v následující kapitole. Potřeby uvedené v regionálních kartách týkající se AD jsou blíže specifikovány v kapitole 4. 4.

4. Azylové domy

Jedná se o pobytovou sociální službu pro osoby bez domova, kteří jsou motivováni pro změnu životního stylu a měla by jim tudíž pomoci s návratem do společnosti. Délka pobytu bývá omezena na několik měsíců (Matoušek, 2008, s. 30). V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vzpp., § 57 je řečeno, že AD „poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“. Tato zařízení nabízí základní podmínky bydlení a živobytí, včetně aktivizačních programů, které mohou napomoci k návratu do běžného života (Gulová, 2011, s. 89).

4.1 Základní činnosti poskytované v azylovém domě

Jednotlivé činnosti se třídí na úkony, jejichž rozsah a zaměření je zakotveno v prováděcí vyhlášce (č. 505/2006 Sb.) zákona o sociálních službách (č. 108/2006 Sb). Základní činnosti mohou být u některých druhů sociálních služeb totožné, ale rozsah a zaměření úkonů konkrétně popisuje určitý druh sociální služby (Králová, Rážová, 2012, s. 75).

Základní činnosti se dle vyhlášky zákona o sociálních službách (§ 22) poskytují v rozsahu těchto úkonů:

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy zahrnující vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu, pomoc s přípravou stravy a dále zajištění nebo poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.
- Poskytnutí ubytování kde se jedná o ubytování obvykle nepřesahující 1 rok, umožnění celkové hygieny těla, vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, a při obstarávání osobních záležitostí zahrnuje pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a podpora při uplatňování zákonných nároků a pohledávek (MPSV, 2006).

4.1.1 Další poskytované činnosti

Kromě základních činností, poskytuje AD také ještě tzv. činnosti fakultativní, které nejsou zákonem přesně vymezeny a závisí na nabídce poskytovatele nebo na přání klienta. Poskytování těchto činností není povinností. Tyto činnosti mohou být poskytovány ve všech

druzích sociálních služeb a mělo by jít o služby, které nejsou obsaženy v základních činnostech.

Mezi fakultativní činnosti pobytových zařízení můžeme zařadit např. nadstandardní vybavení pokojů, zajišťování dopravy klientů do zařízení a zpět nebo nabídka pedikúry a manikúry (Králová, Rážová, 2012, s. 75). Příkladem fakultativní činnosti může být také připojení na internet (MPSV, 2013, s. 8). Dále např. pracovní terapie, kdy mohou klienti provádět drobné opravy v rámci AD (Národní informační centrum pro mládež, 2009). Někde jsou poskytnuty služby, jako je např. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti. V rámci zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je klientům umožněn například doprovod nebo možnost zatelefonovat si. Sociálně terapeutické činnosti bývají orientované na objevení a posilování silných stránek klienta. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti zahrnují např. pořádání workshopů.

4.2 Dělení azylových domů

Azylové domy poskytují služby různým skupinám lidí. Jsou děleny dle pohlaví a možnosti ubytování dětí. V ČR existují AD pro muže, ženy a matky s dětmi, pro rodiny s dětmi a pro muže i ženy.

V zařízení pro muže a zařízení pro ženy jsou cílovou skupinou lidé starší 18 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení. Posláním bývá nejčastěji poskytnutí klientům podmínky k zajištění základních životních potřeb, odbornou pomoc a podporu směřující k návratu do běžné společnosti. Mezi zásady služby může patřit např. to, že služba je určena pro lidi, kteří jsou ochotni pracovat na zlepšení své situace a spolupráce s klientem je založena na partnerském přístupu bez předsudků (Arcidiecézní charita Praha, 2017).

V zařízení pro ženy, těhotné ženy a matky s dětmi jsou cílovou skupinou ženy starší 18 let a matky s jedním či více dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Dle Matouška (2008, s. 30) se jedná o zařízení „*pro ubytování matek s malými dětmi, které se dostaly do tak nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat své dítě*“. Tyto domy jsou typické vnitřním uspořádáním, vybaveností pokojů či umístěním v blízkosti obchodů či škol. Klientkám je poskytnut samostatný pokoj, kuchyňka, společenská místnost i místnosti, kde si mohou hrát jejich děti. Klientkami jsou často ženy, které jsou oběťmi domácího násilí, z toho důvodu mají některé AD utajovanou adresu. Zařízení pro ženy a muže fungují na podobném principu. Zařízení pomáhá matkám při přípravě dítěte na vyučování, vytváří podmínky pro volnočasové aktivity dětí (SKP – centrum

o.p.s., 2011). Je velkým problémem, že neexistují žádná taková zařízení pro muže a děti. Velmi záleží na ochotě pracovníků, zda muži a jeho děti vyjdou vstříc (Průdková, Novotný, 2008, s. 46 - 47). Dále však záleží i na podmínkách AD či zákonech, které pracovníci zařízení nemohou vždy ovlivnit.

4.3 První kontakt se zájemcem o službu

První setkání se zájemcem o službu může být pro pracovníka náročné. Lidé mohou působit zuboženě či unaveně a pracovník si nemusí být jistý, co takový člověk přesně potřebuje. Přijetí do zařízení *„je podmíněno dokladem totožnosti, úhradou bydlení, střízlivým stavem“* (Marek a kol., 2012, s. 136).

První setkání pracovníka s potenciálním klientem je nazýváno také jako „prvokontakt“. Pracovník vede se zájemcem rozhovor, ve kterém ho seznamuje se službou. Pracovník si mapuje klientovy potřeby a získává o něm základní informace. Na základě toho se poté formuluje IP, zakázka pracovníka s klientem. IP je definován jako *„proces, ve kterém uživatel a poskytovatel hledají cíle, kterých bude uživatel ve spolupráci s poskytovatelem dosahovat“* (Hauke, 2011, s. 16). V rámci rozhovoru je klient seznámen s nabídkou služeb, především se základními informacemi, zejména s cenou služby, veřejným závazkem či individuálním plánováním. V neposlední řadě také s právy a povinnostmi jednotlivých osob (SKP – centrum o.p.s, 2011).

První služby v rámci AD by měly zajistit klientovi základní potřeby. Pracovník může přistupovat ke klientovi podle Maslowovy teorie potřeb. Vyšší potřeby klienta sice hned neuspokojíme, ale naplněním fyziologických potřeb, vytváříme podmínky pro naplnění i vyšších potřeb. Pokud je člověk umytý, najedený a cítí se v bezpečí, může začít přemýšlet o svém životě a změnách, které může provést (Průdková, Novotný, 2008, s. 51).

4.4 Úkony vymezené v regionálních kartách určené pro azylové domy

Pro každou sociální službu jsou v RK vymezeny konkrétní činnosti, tedy oblasti potřeb, na které se pracovníci dané služby mají zaměřit a tím je pomoci klientům vyřešit. Pro AD jsou potřeby rozděleny do devíti základních oblastí a každá z nich se skládá z různého počtu řešených témat. Témata dále obsahují konkrétní potřeby a v poslední části karty je vypsáno, co daná potřeba zahrnuje.

Mezi hlavní oblasti potřeb jsou řazeny následující oblasti:

- **Základní stabilizace** obsahující témata: ubytování, hygiena, materiální pomoc, strava a základní informace/možnost poradit se. Téma hygieny zahrnuje možnost udržovat hygienu, kam spadá např. omytí se či ostříhání vlasů. Materiální pomoc zahrnuje základní ošetření či možnost vyprat si. Dále např. sociální poradenství. Tato oblast potřeb zahrnuje základní potřeby člověka při příchodu do AD.
- **Vzdělávání**, kam patří příprava na zařazení se na trh práce. Obsahuje získání kvalifikace či rekvalifikace u osob, které nemohou vykonávat předešlé zaměstnání.
- **Pracovní uplatnění** s tématem: zařazení se a udržení se na trhu práce, kde jsou hlavními potřebami: nalezení, získání a udržení pracovního uplatnění. Zahrnuje např. schopnost orientace na pracovním trhu, napsání životopisu, schopnost komunikace se zaměstnavatelem nebo schopnost dodržovat pravidelný režim.
- **Základní doklady**, které jsou předpokladem pro možnost čerpání sociálních dávek a sociální pomoci (OP, cestovní doklad, rodný list). Klient by si je měl být schopen zajistit.
- **Hmotné zabezpečení**, kde se nachází téma: hospodaření s finančními prostředky, řešení dluhové problematiky, využití sociálních dávek, uplatnění práva na hmotné zabezpečení (důchody). Konkrétně sem spadá např. identifikace dluhů. Výsledkem této oblasti potřeb by měla být ekonomická stabilizace klienta služby a prevence relapsu.
- **Posilování rodičovských kompetencí**, kam řadíme péči o děti a opatření pro zajištění zdraví a bezpečnosti dětí. Patří sem schopnost obstat v plnění školních povinností dětí, konkrétně spolupráce se školou. Dále např. zajištění smysluplného trávení volného času dětí nebo udržování dobrého zdravotního stavu dítěte. Výsledkem by měl být takový rodič, který zvládá péči o své dítě/děti ve všech oblastech.
- **Navazující bydlení**, s těmito tématy: hledání bydlení nebo ubytování a udržení bydlení. Nejdůležitější je osvojení schopnosti vyhledat si vhodné bydlení, vyhledávat nabídky na internetu nebo splácet např. nájem nebo se orientovat v nájemní smlouvě. Výsledkem této oblasti by měl být klient, který má přístřeší a není tedy závislý na sociální službě.
- **Kontakt se společenským prostředím** zahrnuje témata: vytváření funkčních sociálních vazeb s rodinou, vazeb s vrstevníky či partnerských vztahů. Výslednou kompetencí by měla být osoba v kontaktu se společenským prostředím, které nepodporuje návrat do původní nepříznivé situace, je tedy prevencí relapsu.

- **Zdraví a bezpečí**, obsahující základní zdravotní péči a řešení infekčních onemocnění. Konkrétně sem patří např. zajištění pojištění, registrace u lékaře, pořízení a užívání léků či schopnost předcházet infekčním chorobám. Výslednou kompetencí této oblasti potřeb je člověk, který zná svůj zdravotní stav, umí předcházet šíření infekčních chorob a to je předpokladem pro udržení zaměstnání (Pardubický kraj, 2015).

Při tvorbě dotazníku vztahující se k praktické části této práce bylo vycházeno z RK sociálních služeb pro azylové domy. Účelem bylo zjistit, které oblasti vymezené v RK jsou pro klienty nejdůležitější a s řešením kterých oblastí jim pracovníci AD nejvíce pomáhají.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5. Cíle práce

Cílem teoretické části bakalářské práce je:

- Popsat základní pojmy vztahující se k dané problematice, kterými jsou potřeby, osoby bez přístřeší, sociální služby a azylové domy.

Cílem praktické části bakalářské práce je:

- Zjistit, jaké potřeby mají klienti azylového domu ve vztahu k poskytované službě.

6. Výzkumné otázky

Ve své bakalářské práci jsem si vymezila tyto výzkumné otázky:

1. Které potřeby potřebují klienti naplnit ihned po příchodu do azylového domu?
2. Jaké oblasti potřeb pomáhají pracovníci azylového domu klientům nejvíce naplňovat?

7. Metodika výzkumu

Existují dva typy výzkumů a to kvantitativní a kvalitativní, nebo jejich kombinace. Dle Kutnohorské (2009, s. 20-21) se obě metody doplňují, i když je mezi nimi značný rozdíl. Praktická část této bakalářské práce byla zpracována na základě výzkumu kvantitativního. Úkolem kvantitativní metody je statisticky popsat typ závislosti mezi proměnnými. Pracuje s větším počtem respondentů než metoda kvalitativní.

Konkrétně byla v práci použita metoda dotazníkového šetření, která je jednou z nejčastějších metod sběru dat. Dotazníkové šetření má své výhody jako je např. anonymita a schopnost získat větší počet respondentů za poměrně krátkou dobu (Sedláková, 2014, s. 158). Kvantitativní metoda je součástí popisné statistiky, která sumarizuje a popisuje data pomocí tabulek a grafů. Cílem této metody je zpřehlednění informací v datových souborech (Budíková a kol., 2010, s. 12). Tato metoda byla zvolena právě z důvodu možnosti získání většího počtu respondentů za poměrně krátkou dobu. Dotazník, který byl v práci použit, byl vytvořen pouze za účelem zpracování praktické části této práce a je zcela anonymní, s čímž

byli seznámeni, jak pracovníci, tak i klienti. Daný dotazník obsahuje 22 otázek, kdy u otázky 1 a 4 byla možnost více odpovědí, u ostatních otázek byla možnost pouze jedné odpovědi.

7.1 Realizace výzkumného šetření

Výzkum vztahující se k této části práce probíhal od 27. 3. do 7. 4. 2017. Nejprve byly osloveny AD s prosbou o možnost provedení výzkumu. Celkem bylo osloveno osm zařízení a z tohoto počtu souhlasilo s provedením výzkumu pět zařízení. S pracovníky, kteří mi umožnili provedení výzkumu v daném zařízení, jsem dále spolupracovala a domluvila jsem si s nimi termín návštěvy. Ve většině oslovených zařízení jsem dotazníky nechala a přijela si poté pro dotazníky vyplněné. V jednom ze zařízení jsem měla možnost si počkat, až klienti dotazníky vyplní. V tomto zařízení jsem měla také možnost si s respondenty následně po vyplnění dotazníku popovídat, což mi velmi pomohlo k pochopení jejich vnímání dané situace. Výzkum byl proveden v Libereckém, Pardubickém a Královéhradeckém kraji. Konkrétně se jednalo o města Pardubice, Liberec, Hradec Králové, Jičín a Trutnov. Z toho byla tři zařízení pro ženy a dvě zařízení pro muže.

7.1.1 Popis tvorby dotazníku

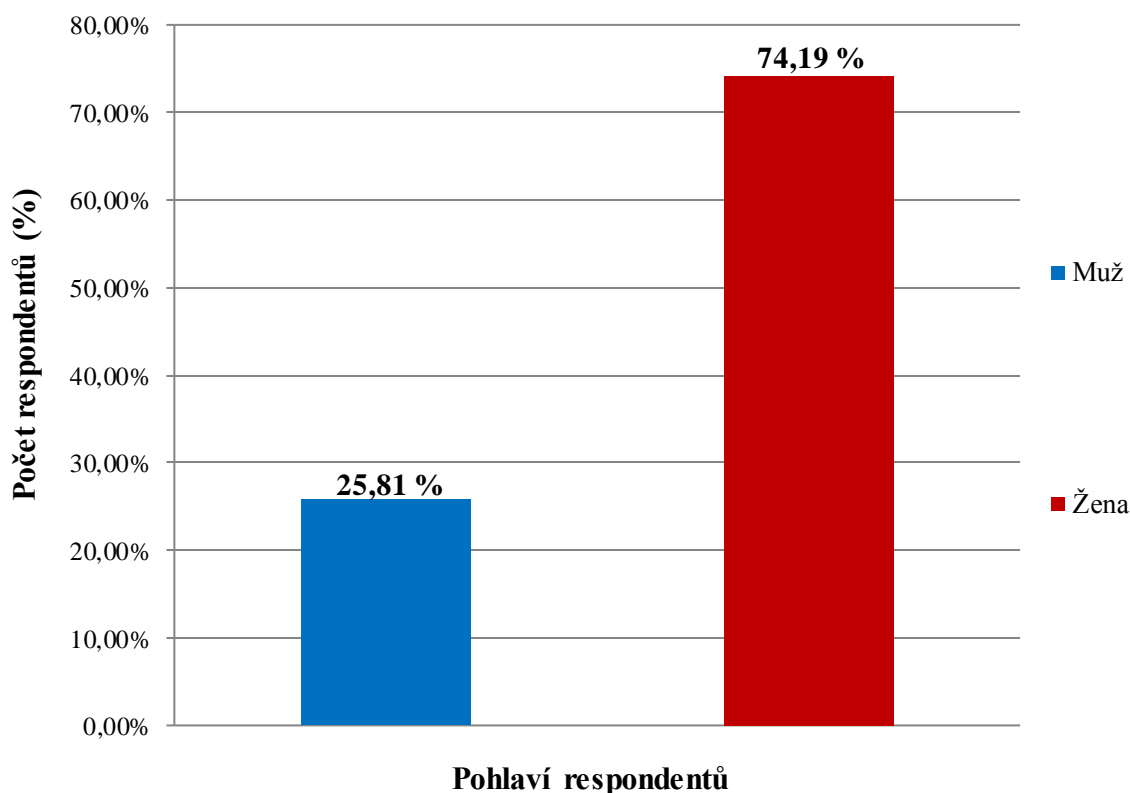
V rámci exkurze ve 2. ročníku studia v jednom zařízení Pardubického kraje jsem se poprvé setkala s regionálními kartami sociálních služeb. Jelikož jsem v té době již věděla téma mé bakalářské práce, napadlo mne dané RK využít ke zpracování praktické části dané práce. Při tvorbě dotazníku vztahující se k výzkumu jsem tedy konkrétně vycházela z RK Pardubického kraje pro azylové domy. Chtěla jsem tak zjistit, jak jsou RK v praxi důležité a jak je naplňování potřeb vnímáno klienty dané služby.

V dané RK jsou vymezeny oblasti potřeb klientů, na které by měl poskytovatel služby umět zareagovat, a měly by být naplněny. Pro každou sociální službu jsou vymezeny určité oblasti potřeb. Jak již bylo zmíněno, v dané RK je vymezeno devět základních oblastí potřeb. Zaměřila jsem se pouze na určité oblasti potřeb, které mi přišly nejdůležitější. Mezi oblasti, na které jsem se zaměřila, patří: základní stabilizace, pracovní uplatnění, hmotné zabezpečení, posilování rodičovských kompetencí, navazující bydlení a kontakt se společenským prostředím. Nejprve mne zajímalo, co klienti při příchodu do AD nejvíce potřebovali, tedy oblast základní stabilizace, ve které by mělo dojít k naplnění základních potřeb klienta. Po naplnění základních potřeb se klient může začít orientovat na budoucnost. Chtěla jsem zjistit, zda potřeby, které jsou v RK vymezeny, jsou skutečně naplňovány. U některých otázek byly

na základě potřeb vymezených v RK vytvořeny i odpovědi v dotazníku, např. u otázky č. 9, která se zabývá pracovním uplatněním nebo otázka č. 10, která řeší pomoc s řešením finančních problémů.

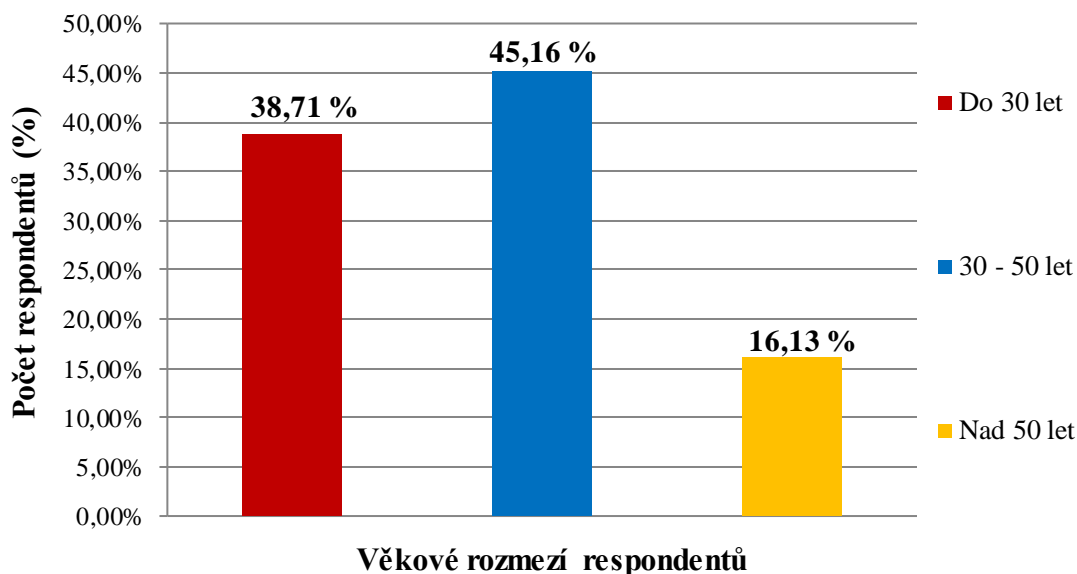
7.2 Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkumným vzorkem byli klienti azylového domu v Libereckém, Pardubickém a Královéhradeckém kraji, kterým byly po domluvě s pracovníky zařízení rozdaný dotazníky. Jednalo se tedy o záměrný výběr výzkumného vzorku. Celkový počet rozdaných dotazníků byl 47 a nazpět se vrátilo 31 vyplněných dotazníků. Výzkumu se účastnilo 8 mužů (25,81 %) a 23 žen (74,19 %). Na toto odkazuje otázka č. 20 v dotazníku. Pro větší přehlednost jsou dané informace znázorněny na obrázku č. 1.



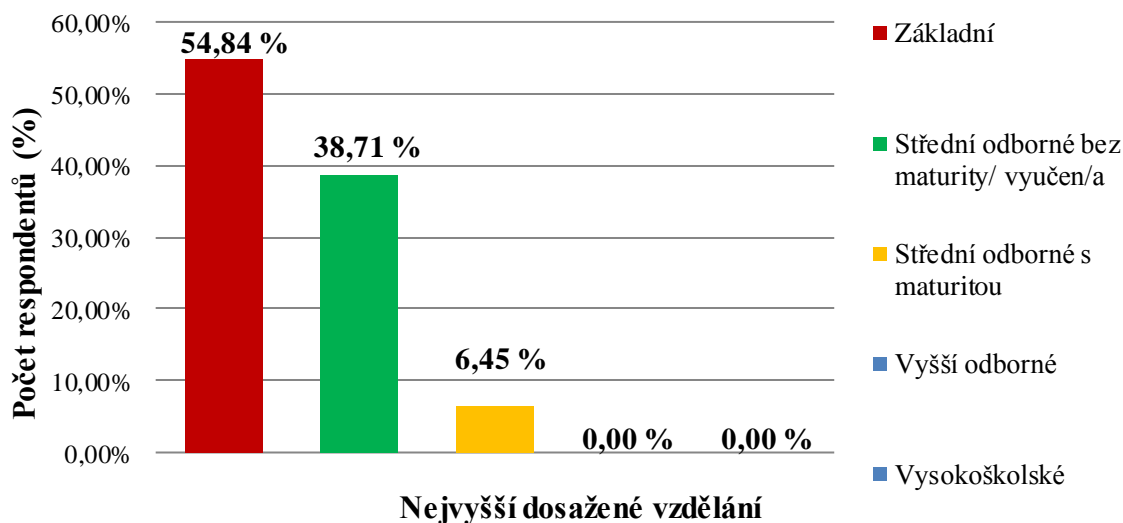
Obrázek 1: Pohlaví respondentů

Obrázek č. 2 znázorňuje věk respondentů. Pro větší přehlednost byl věk dotazovaných rozdělen na tři kategorie - *do 30 let*, *30-50 let* a *nad 50 let*. Do kategorie 30 – 50 let se zařadilo nejvíce dotazovaných a to 14 (45,16 %). 12 respondentů (38,71 %) se řadí do kategorie do 30 let a 5 respondentů (16,13 %) do kategorie nad 50 let.



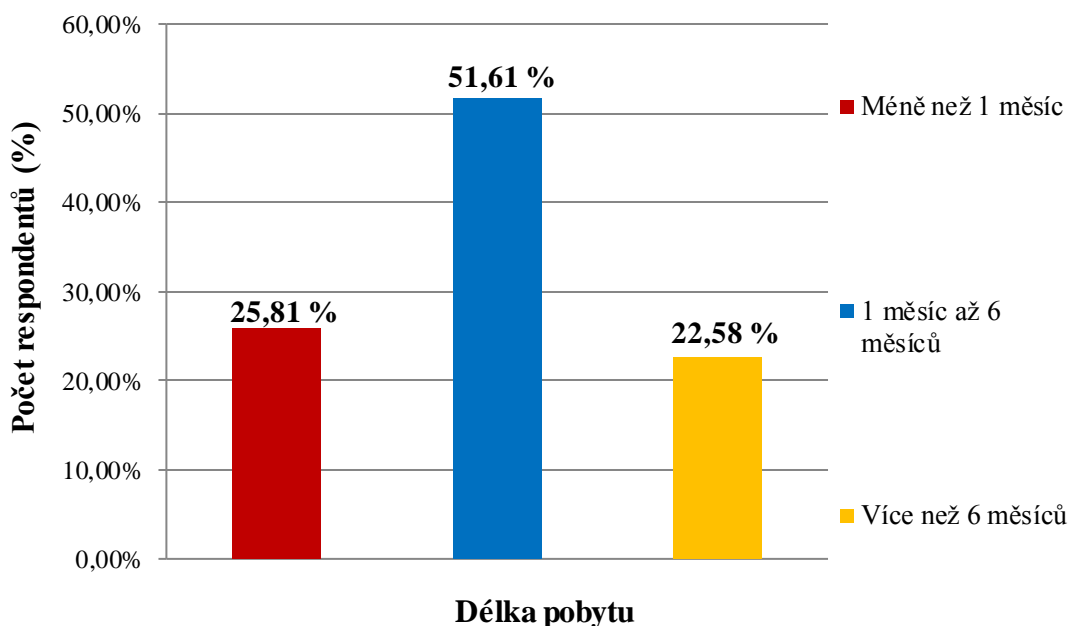
Obrázek 2: Věkové rozmezí respondentů

Obrázek č. 3 udává, jaké je nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. 17 respondentů (54,84 %) má vzdělání základní, 12 dotázaných (38,71 %) má vzdělání střední odborné bez maturity/vyučení. Střední odborné vzdělání s maturitou uvedli 2 respondenti (6,45 %). Další možnosti nezvolil nikdo z respondentů (0,00 %).



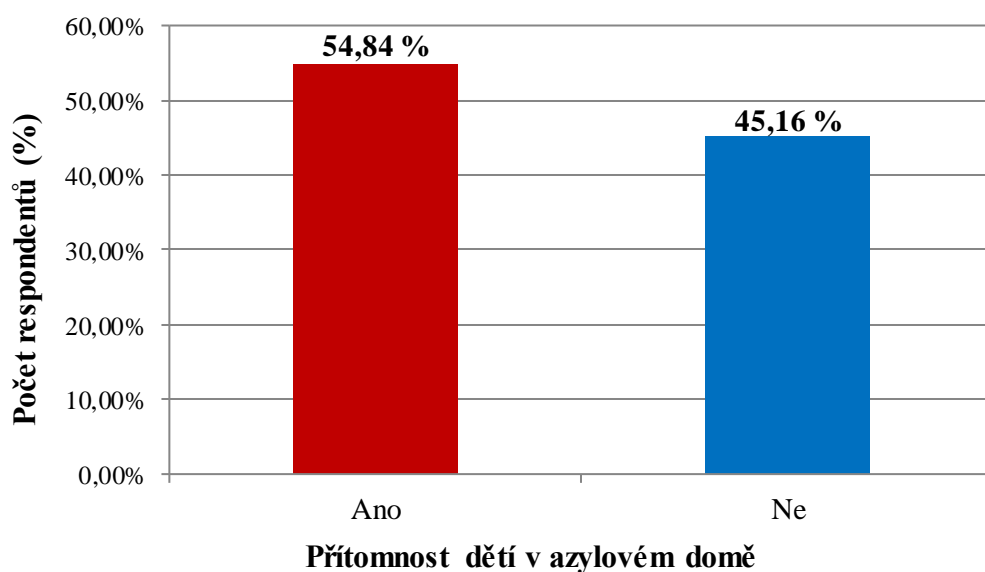
Obrázek 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Obrázek č. 4 znázorňuje délku pobytu klientů v azylovém domě. Většina respondentů 16 (51,61 %) uvedla, že je v zařízení 1 měsíc až 6 měsíců. 8 dotazovaných (25,81 %) méně než 1 měsíc a 7 dotazovaných (22,58 %) více než 6 měsíců.



Obrázek 4: Délka pobytu respondentů v azylovém domě

Obrázek č. 5 udává, zda s sebou mají respondenti v AD dítě/děti. Toho se týká otázka č. 14 v dotazníku. 17 respondentů (54,84 %), uvedlo možnost ano. 14 respondentů (45,16 %) uvedlo odpověď ne. Z toho bylo 8 mužů a 6 žen, které s sebou v AD dítě/děti vůbec nemají. Na otázku č. 15 a č. 16 tedy odpovídalo 17 žen.



Obrázek 5: Přítomnost dětí/dítěte respondentů v azylovém domě

7.3 Zpracování výsledků a jejich vyhodnocení

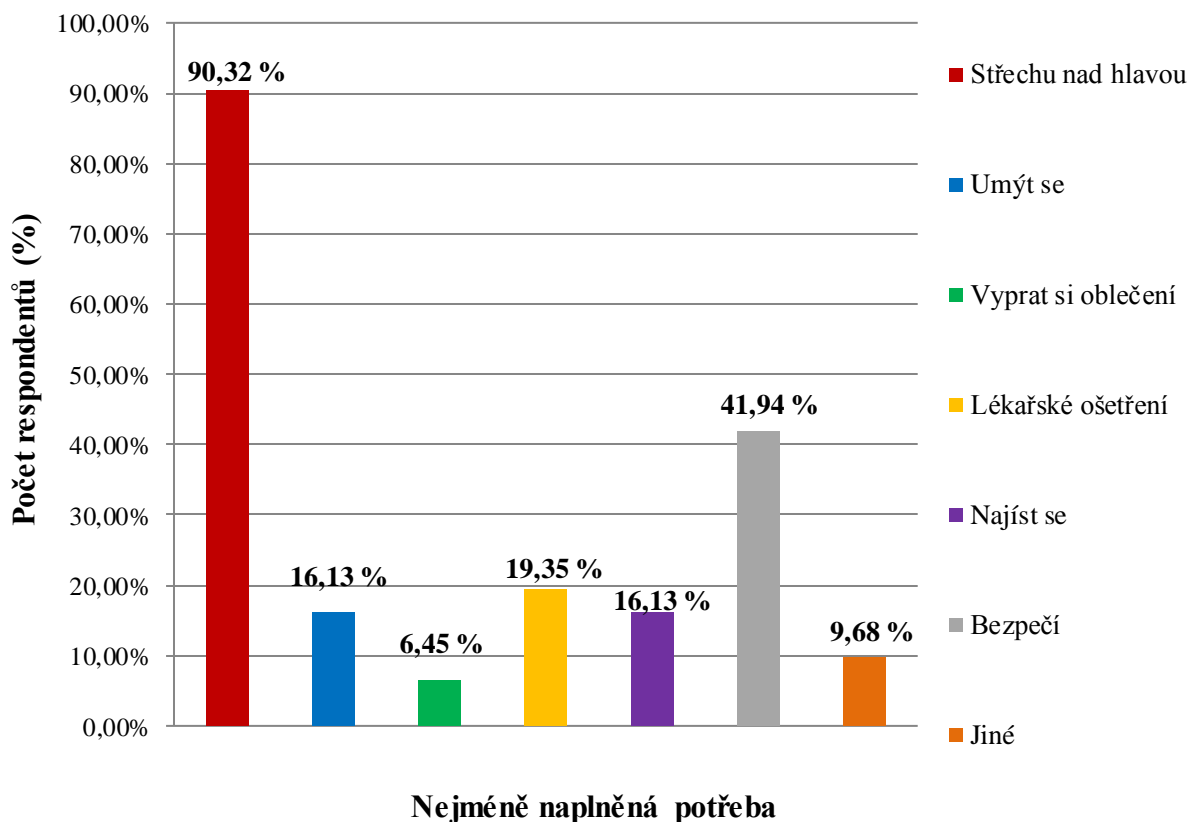
Získaná data byla zpracována pomocí Microsoft Office Excel, ve kterém byly vytvořeny grafy a tabulky, které ukazují počet respondentů a jejich odpovědi na otázky.

Absolutní četnost (n_i) vyjadřuje počet respondentů, kteří odpovídali na jednotlivé otázky. Relativní četnost (f_i) vyjadřuje podíl absolutní četnosti a celkového počtu dotazovaných. Relativní četnost je vyjádřena v procentech a pro její výpočet se užívá následující vzorec: **f_i (%) = (n_i / n) x 100.**

8. Prezentace výsledků

V této části bakalářské práce se budu zabývat rozбором dat získaných z dotazníkového šetření. Některé otázky byly již zpracovány v rámci metodiky výzkumu (otázka č. 14, 19, 20, 21, 22).

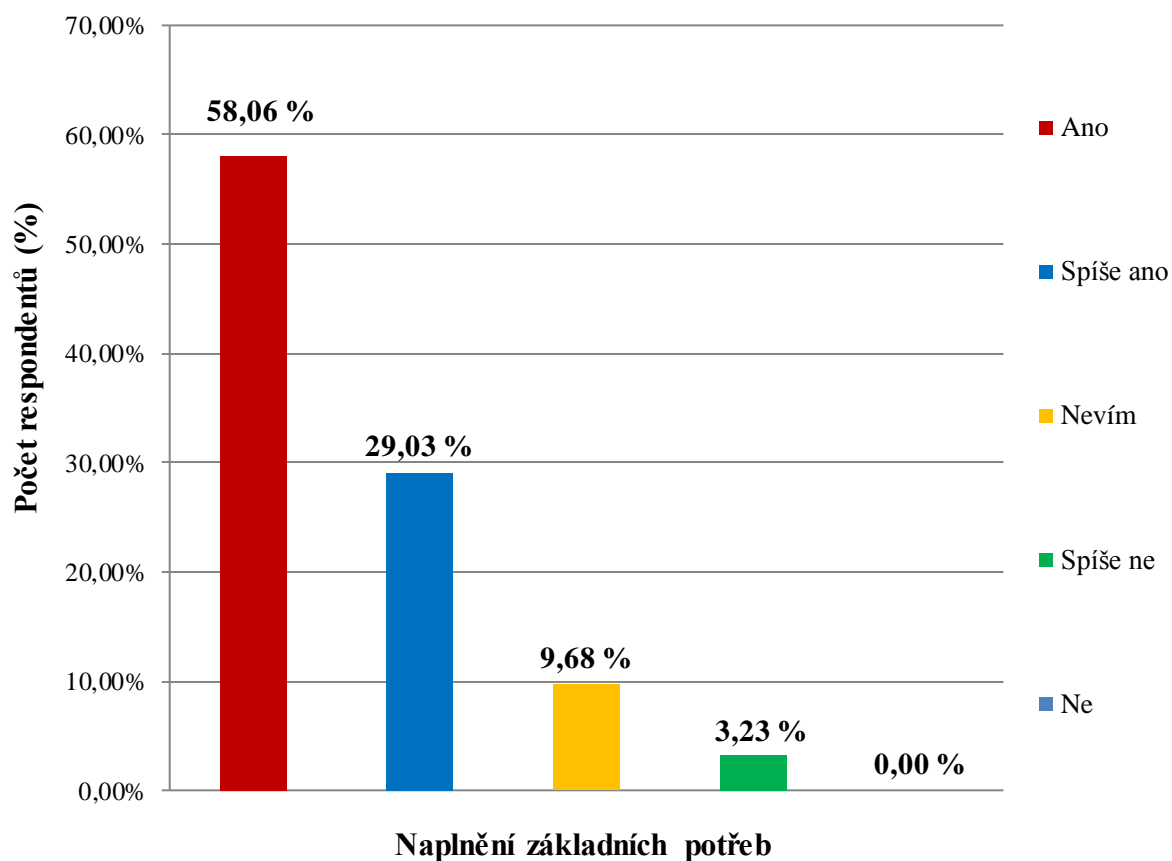
Otázka č. 1: Co jste nejvíce potřeboval/a, když jste poprvé přišel/a do azylového domu?
(zvolte dvě odpovědi)



Obrázek 6: Nejméně naplněná potřeba respondentů při příchodu do azylového domu

Obrázek č. 6 charakterizuje, co respondenti nejvíce potřebovali, když poprvé přišli do AD. U otázky č. 1 měli respondenti zvolit 2 odpovědi. Na grafu můžeme vidět, že 28 respondentů (90,32 %) uvedlo, že jejich největší potřebou byla střecha nad hlavou, 13 (41,94 %) uvedlo potřebu bezpečí. Lékařské ošetření a umýt se potřebovalo 6 respondentů (16,13 %). Potřebu jídla zvolilo 5 lidí (16,13 %) a vyprat si oblečení potřebovali 2 respondenti (6,45 %). Respondenti, kteří zvolili možnost jiné 3 (9,68 %), uvedli, pomoc s: „*neodebráním dětí, s tím, aby nepřišli o miminko*“. 1 respondent uvedl, že potřeboval pomoc s „*vyjednáváním věcí na úřadech a pomoc komunikovat se školou.*“

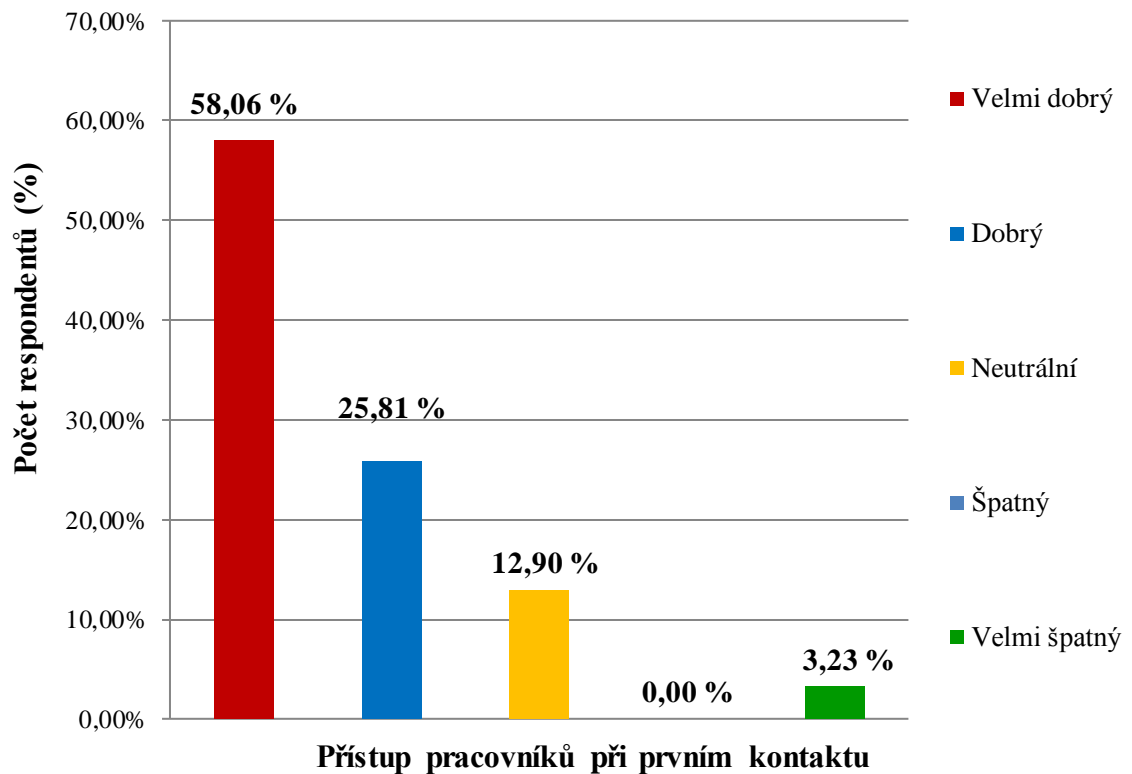
Otázka č. 2: Dostalo se Vám v azylovém domě toho, co jste nejvíce potřeboval/a?



Obrázek 7: Naplnění základních potřeb respondentů v rámci azylového domu

Obrázek č. 7 znázorňuje, zda respondenti v AD naplnili své potřeby. Z grafu vyplývá, že 18 respondentů (58,06 %) své potřeby naplnilo. Dále 9 lidí (29,03 %) uvedlo možnost spíše ano, 3 (9,68 %) dotazovaných uvedlo, že neví. Možnost spíše ne uvedl 1 respondent (3,23 %). Možnost ne neuváděl nikdo z dotazovaných (0,00 %).

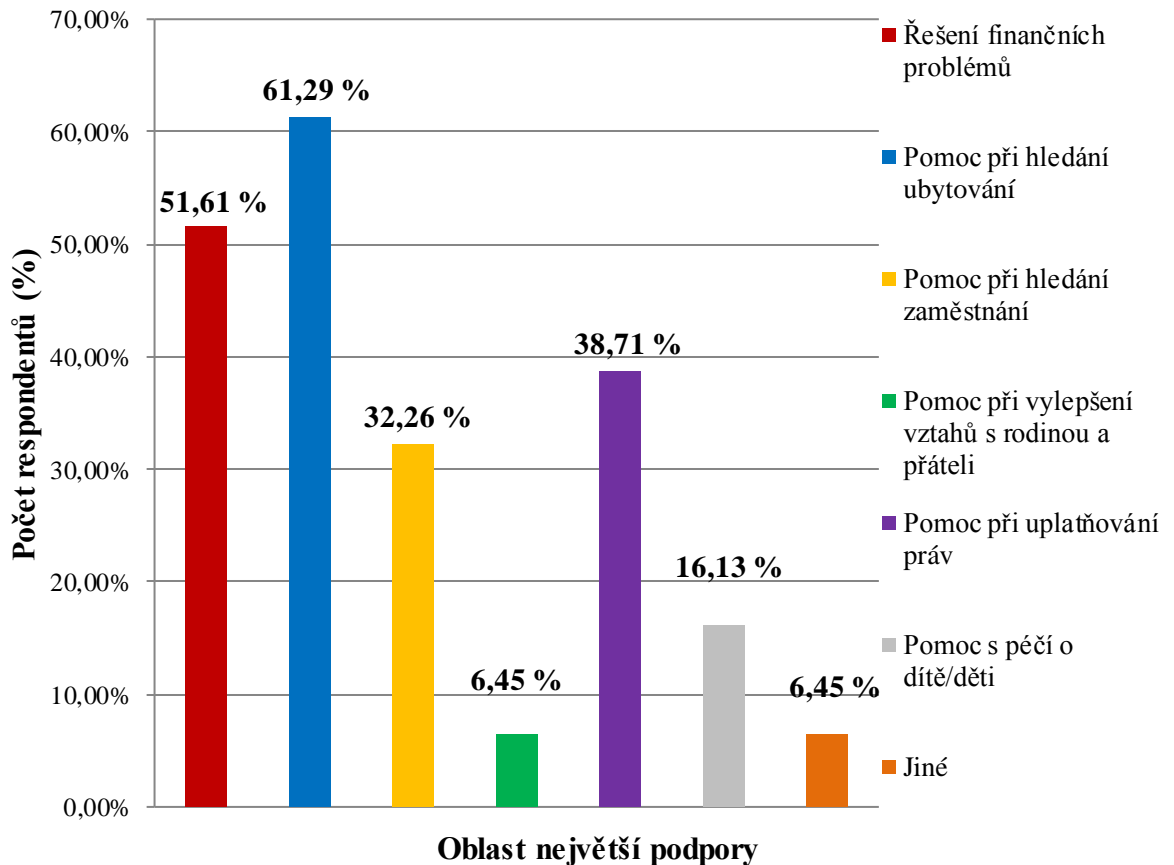
Otázka č. 3: Ohodnot'te na škále jako ve škole přístup pracovníků azylového domu při prvním kontaktu s Vámi (1 – velmi dobrý, 5 – velmi špatný).



Obrázek 8: Hodnocení přístupu pracovníků respondenty

Obrázek č. 8 znázorňuje, jak respondenti hodnotí přístup pracovníků k nim při prvním kontaktu. Jako velmi dobrý hodnotí přístup pracovníků 18 respondentů (58,06 %), 8 dotazovaných (25,81 %) hodnotí přístup jako dobrý. 4 lidi (12,90 %) uvedli odpověď č. 3, kterou lze chápat, jako nevím či neutrální přístup. 1 respondent (3,23 %) ohodnotil přístup pracovníků jako velmi špatný, nikdo (0,00 %) neuváděl možnost špatný.

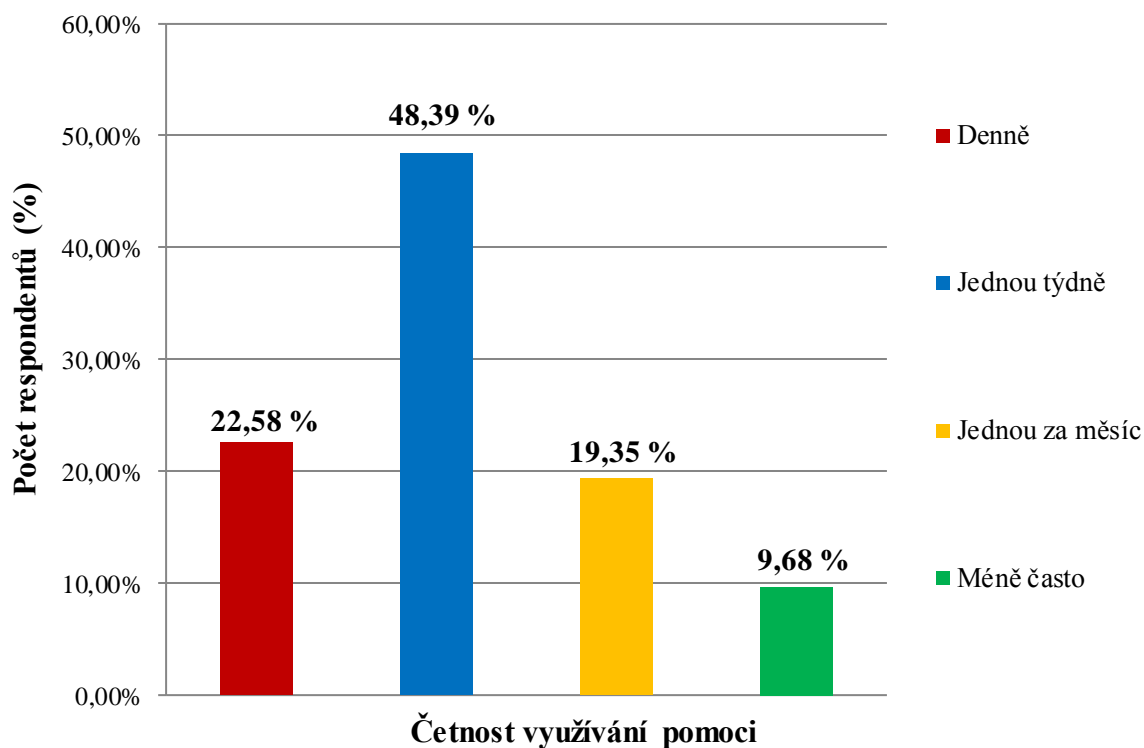
Otázka č. 4: S čím Vám nejvíce pomáhá pracovník azylového domu? (Zvolte maximálně 3 odpovědi)



Obrázek 9: Oblast největší pomoci od pracovníků azylového domu

Obrázek č. 9 znázorňuje, s kterými činnostmi pomáhají pracovníci respondentům nejvíce. Zde měli respondenti možnost zvolit maximálně 3 odpovědi. 19 respondentů (61,29 %) zvolilo odpověď pomoc při hledání ubytování, 16 respondentů (51,61 %) uvedlo, že jim pracovníci nejvíce pomáhají řešit finanční problémy a 10 dotazovaných (38,71 %) uvedlo, že nejvíce pomoci mají v oblasti uplatňování práv. Pomoc s péčí o děti uvedlo 5 respondentů (16,13 %) a 2 respondenti (6,45 %) uvedli možnost vylepšování vztahů s rodinou a přáteli. Možnost jiné zvolili 2 respondenti (6,45 %), kteří uvedli, že pracovníci jim pomohli nejvíce v rámci „poradenství, vyřizování dávek hmotné nouze a se zařízením duplikátu rodného listu“.

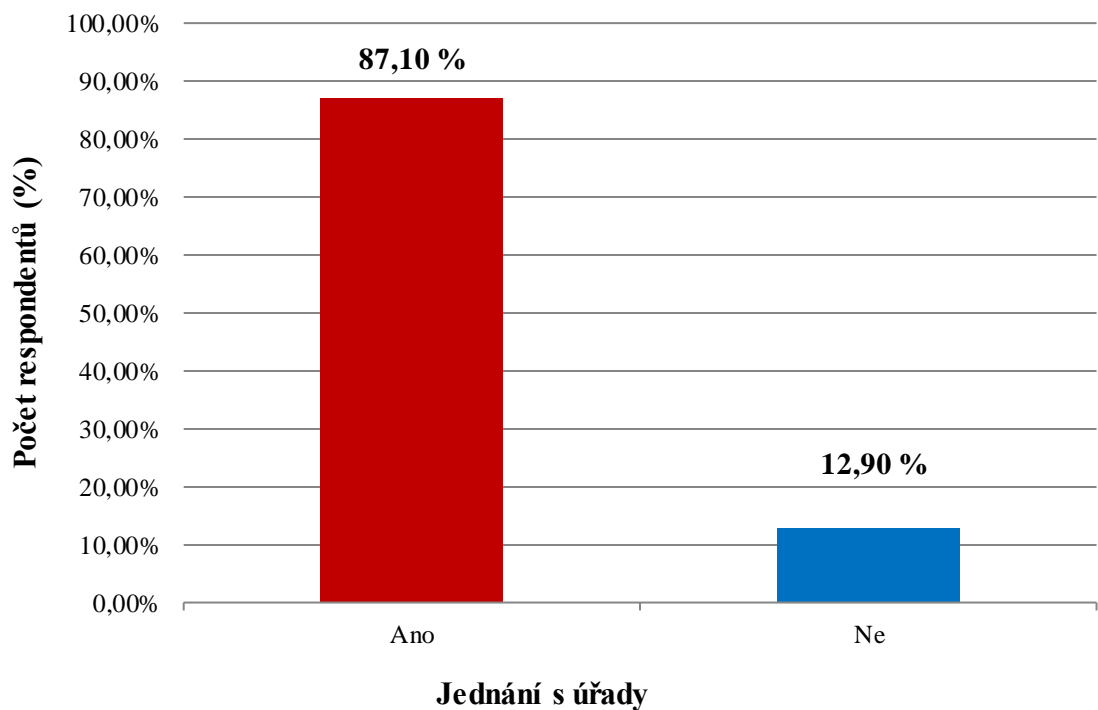
Otázka č. 5: Jak často využíváte pomoc pracovníků azylového domu?



Obrázek 10: Četnost využívání pomoci pracovníka v zařízení

Obrázek č. 10 udává, jak často respondenti využívají pomoc pracovníků. Nejčastější volená možnost byla jednou týdně, na kterou odpovědělo 15 respondentů (48,39 %). 7 respondentů (22,58 %) vyhledá pracovníka každý den. Odpověď jednou za měsíc zvolilo 6 respondentů (19,35 %) a odpověď méně často pouze 3 dotazovaní (9,68 %).

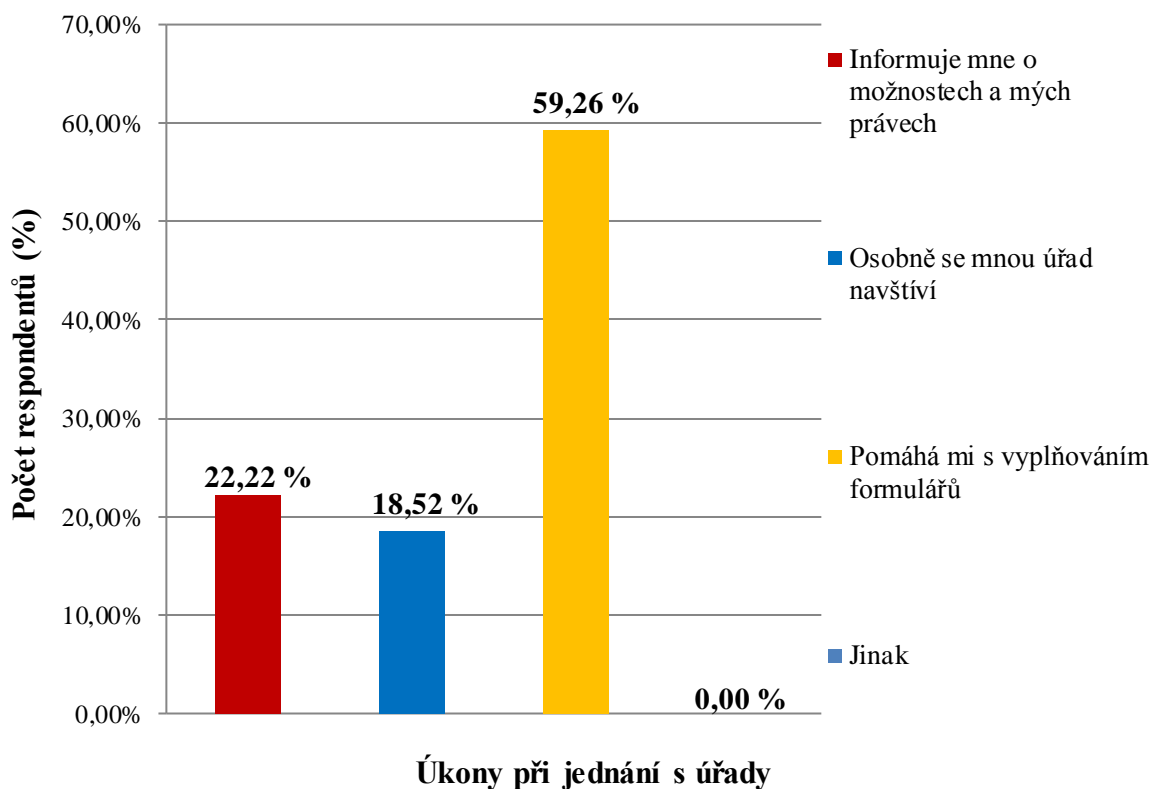
Otázka č. 6: Využíváte pomoc pracovníků azylového domu při jednání s úřady? (např. úřad práce, banka...)



Obrázek 11: Využívání pomoci pracovníků při jednání s úřady

Obrázek č. 11 znázorňuje, zda klienti užívají pomoci pracovníků při jednání s úřady. 27 dotazovaných (87,10 %) uvedlo, že tuto možnost využívají, pouze 4 respondenti (12,90 %) sdělili, že tuto pomoc nevyužívají. Na další otázku pokračovali jen ti respondenti, kteří odpověděli kladně, tedy 27 respondentů.

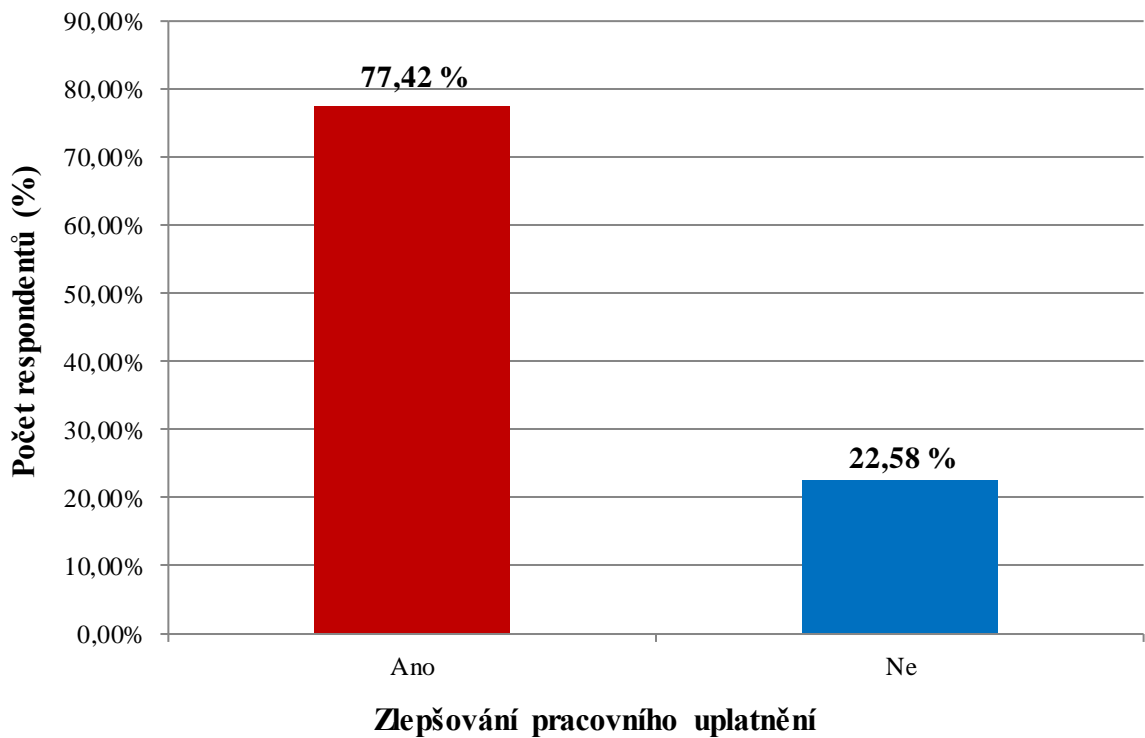
Otázka č. 7: Jak Vám pracovník azylového domu pomáhá při jednání s úřady?



Obrázek 12: Konkrétní úkony využívané respondenty při jednání s úřady

Obrázek č. 12 znázorňuje odpovědi respondentů, kteří v předchozí otázce (č. 6) zvolili možnost ano (27 respondentů). 16 dotazovaných (59,26 %) uvedlo, že jim pracovníci nejvíce pomáhají s vyplňováním formulářů, 6 respondentů (22,22 %) sdělilo, že je pracovníci informují o možnostech a právech, 5 dotazovaných (18,52 %) uvedlo, že s nimi pracovník úřad navštíví. Nikdo z respondentů (0,00 %) ne zvolil možnost jiné.

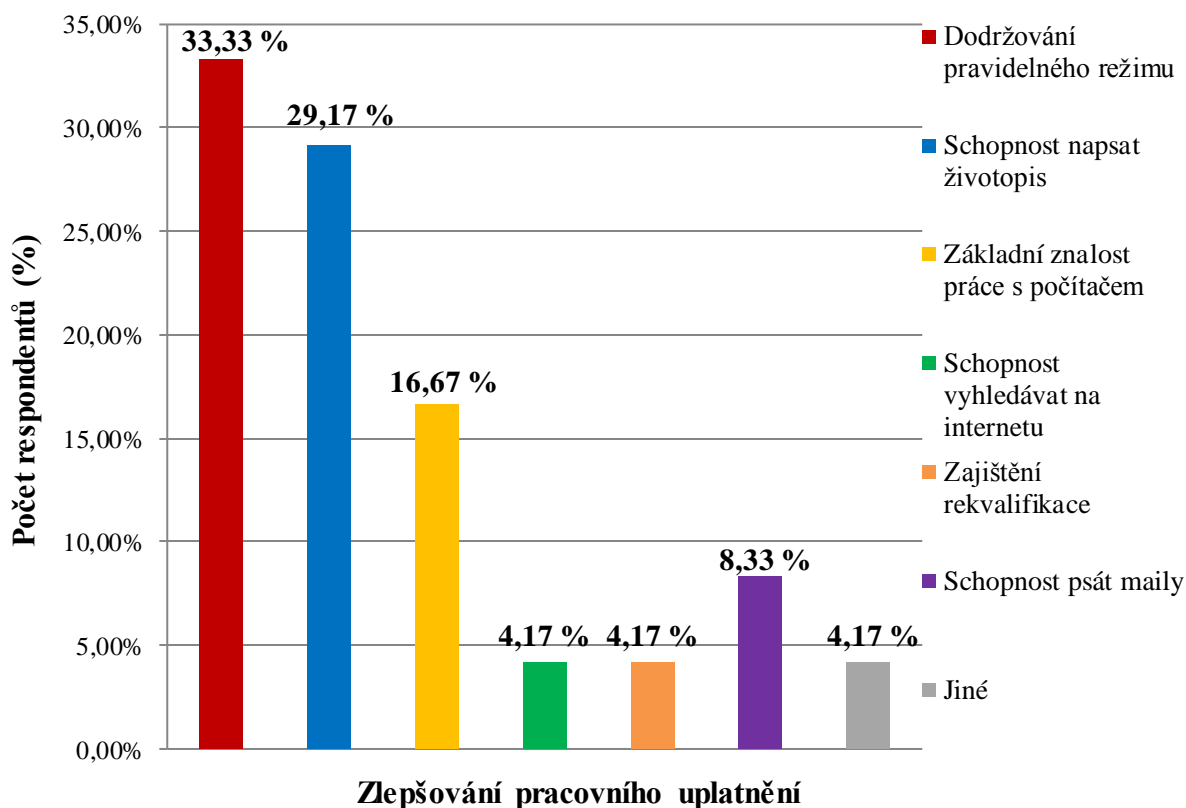
Otázka č. 8: Využíváte pomoci pracovníků azylového domu při zlepšování pracovního uplatnění?



Obrázek 13: Využívání pomoci pracovníků při zlepšování pracovního uplatnění

Obrázek č. 13 zjišťuje, zda respondenti využívají pomoc pracovníků při zlepšování pracovního uplatnění. Odpověď ano zvolilo 24 dotazovaných (77,42 %). Pouze 7 respondentů (22,58 %) tuto možnost nevyužívá. Na otázku č. 9 tedy pokračovalo 24 respondentů.

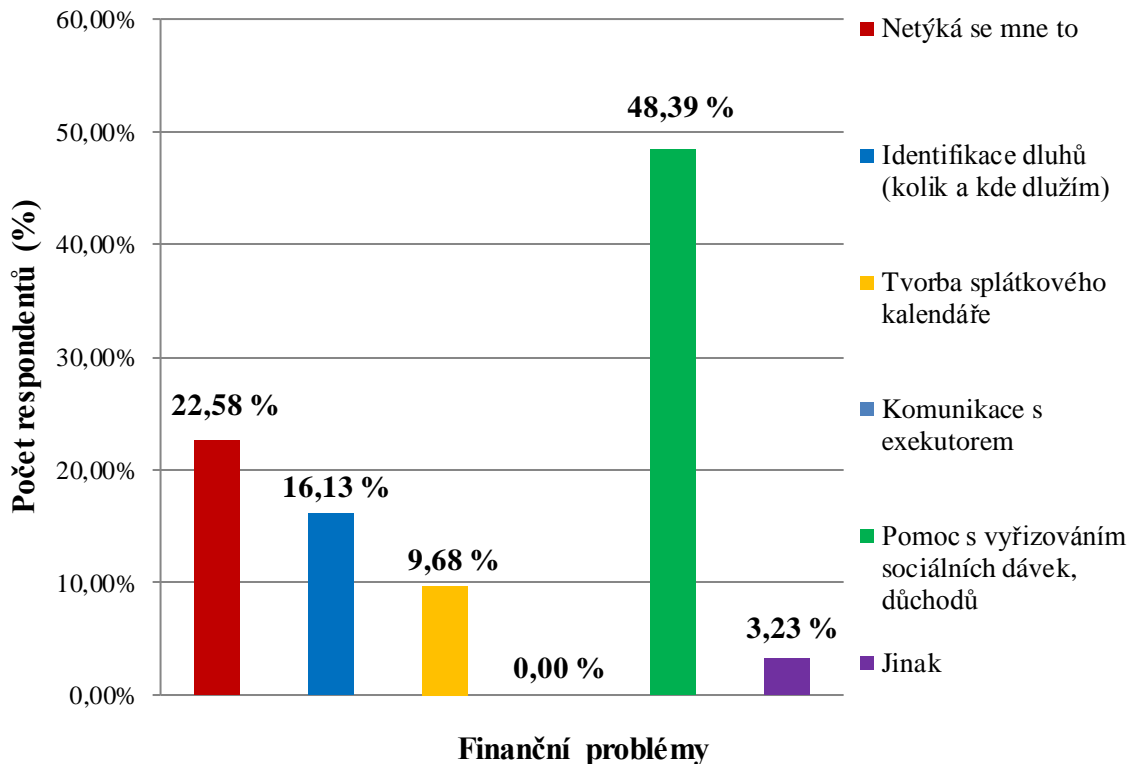
Otázka č. 9: V čem Vám pomohl azylový dům nejvíce při zlepšení pracovního uplatnění nejvíce? (Zaškrtněte pouze jednu odpověď!)



Obrázek 14: Pomoc pracovníků s konkrétními úkony při zlepšování pracovního uplatnění

Obrázek č. 14 se týká konkrétních úkonů, se kterými pracovníci respondentům pomáhají z hlediska zlepšování pracovního uplatnění. Na tuto otázku odpovídalo 24 respondentů. 8 dotazovaných (33,33 %) uvedlo možnost dodržování pravidelného režimu, 7 respondentů (29,17 %) uvedlo, že jsou nyní schopni napsat životopis. Možnost základní znalosti práce s počítačem uvedli 4 respondenti (16,67 %). Možnost schopnost psát emaily bylo zvoleno 2 dotazovanými (8,33 %). 1 dotazovaný (4,17 %) zvolil možnost jiné, zajištění rekvalifikace a schopnost vyhledávat na internetu.

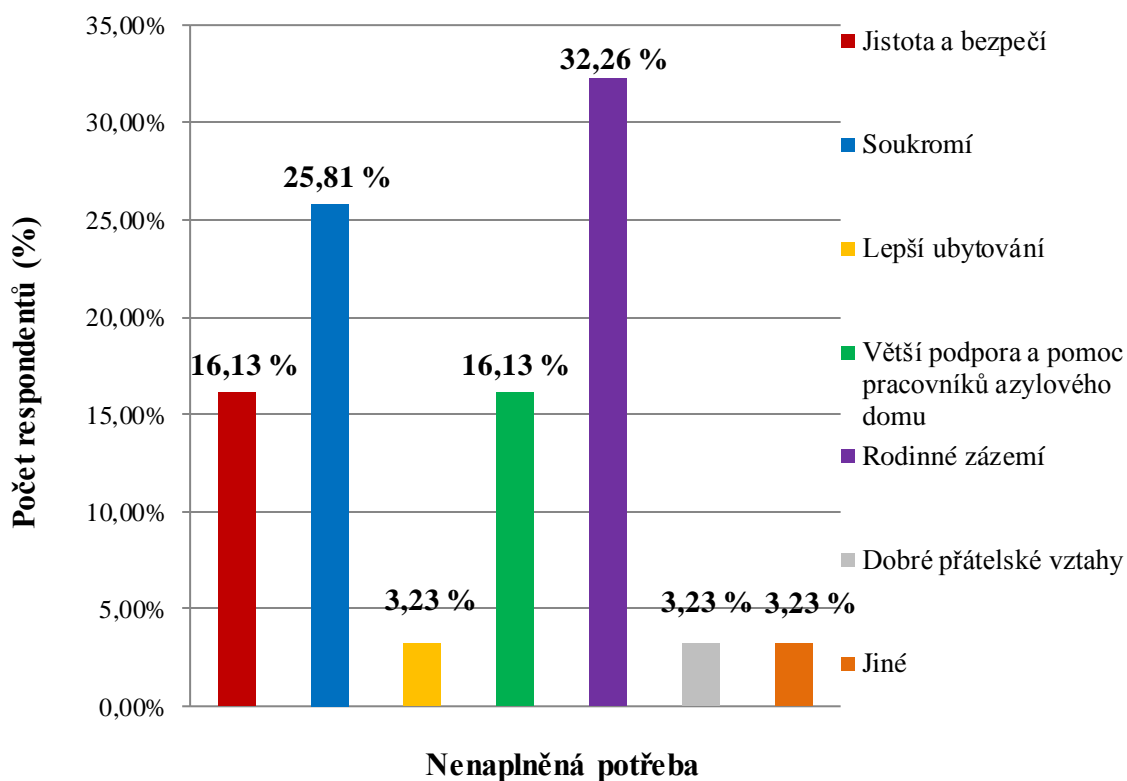
Otázka č. 10: Jak Vám azylový dům pomohl s řešením finančních problémů, např. dluhů?



Obrázek 15: Využívání pomoci pracovníků s řešením finančních problémů

Obrázek č. 15 zjišťuje, zda respondenti využívají pomoc při řešení finančních problémů. Tato problematika se netýká pouze 7 respondentů (22,58 %). Většina dotazovaných, což je 15 (48,39 %) uvedla, že využívají pomoc především s vyřizováním sociálních dávek, důchodů. Odpověď identifikace dluhů zvolilo 5 dotazovaných (16,13 %) a tvorbu splátkového kalendáře uvedli 3 dotazovaní (9,68 %). Nikdo z dotazovaných (0,00 %) neuvedl možnost komunikace s exekutorem. 1 respondent (3,23 %) zvolil možnost jiné. Odpověď jiné zahrnovala: „*naučit se šetřit, mít rezervu*“.

Otázka č. 11: Co v azylovém domě nejvíce postrádáte? (Zaškrtněte pouze jednu odpověď)



Obrázek 16: Nejméně naplněná potřeba respondentů

Obrázek č. 16 znázorňuje potřebu, která je respondenty vnímána jako nejméně naplněná. Nejčastější odpovědí bylo rodinné zázemí, které zvolilo 10 respondentů (32,26 %). Možnost soukromí byla zvolena 8 dotazovanými (25,81 %). 5 dotazovaných (16,13 %) zvolilo odpověď jistota a bezpečí a větší podpora a pomoc pracovníků. Možnost lepší ubytování, dobré přátelské vztahy a jiné zvolil vždy 1 respondent (3,23 %). Odpověď na možnost jiné bylo: „nepostrádám nic“.

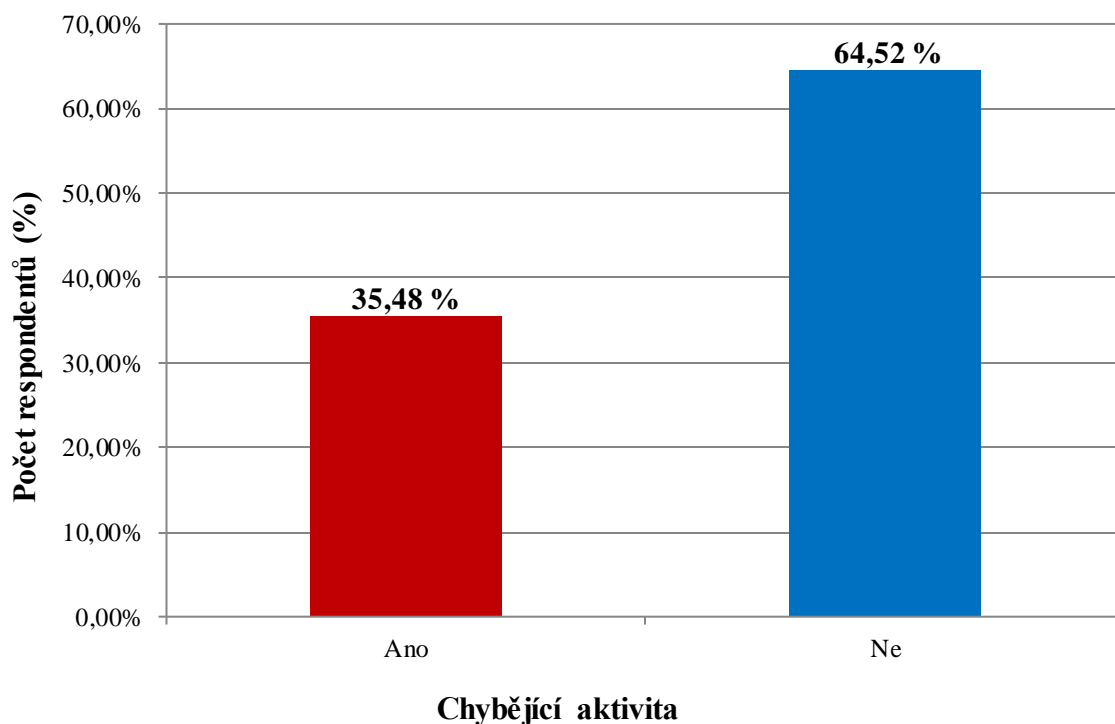
Otázka č. 12: Jaké další služby/činnosti azylový dům nabízí? Prosím uveďte a současně ohodnoťte jako ve škole pokud danou službu/činnost využíváte (1 – velmi dobrý, 5 – velmi špatný)

Tabulka 1 Služby/činnosti nabízené azylovým domem

Činnosti/služby	Počet respondentů	Procenta	Hodnocení
Praní prádla	1	3,23%	Dobré
Doučování dětí	1	3,23%	Velmi dobré
Výlety	1	3,23%	Dobré
Různé akce pro děti	1	3,23%	Velmi dobré
Sprcha, pomoc s úřady	1	3,23%	Dobré
Vysvětlení práv, jednání se zaměstnavatelem	1	3,23%	Velmi dobré
Možnost užití počítače	2	6,45%	Dobré
Další služby/činnosti nevyužívám	23	74,19%	
Celkem	31	100,00%	

Z celkového počtu 31 respondentů (100,00 %), pouze 8 respondentů (25,83 %) uvedlo, že využívají nějakou službu/činnost v AD. Zbylí respondenti, jedná se o 23 lidí (74,19 %) se vyjádřili, že žádné další služby AD nenabízí, tudíž nic nevyužívají. Mezi odpověďmi respondentů, kteří nějaké služby/činnosti využívají bylo: *praní prádla, doučování dětí, výlety, různé akce pro děti, sprcha, pomoc s úřady, možnost užití počítače, jednání s úřady a jednání se zaměstnavatelem*. V další části otázky měli respondenti danou službu/činnost ohodnotit na škále od 1 – 5, v případě, že ji využívají. Hodnocení velmi dobré obdržely aktivity: různé akce pro děti, jednání se zaměstnavatelem nebo doučování dětí (50,00 %). Aktivity: výlety a možnosti užití počítače, pomoc s úřady a sprcha byly hodnoceny jako dobré (50,00 %). Jiné hodnocení nebylo respondenty uvedeno (0,00 %).

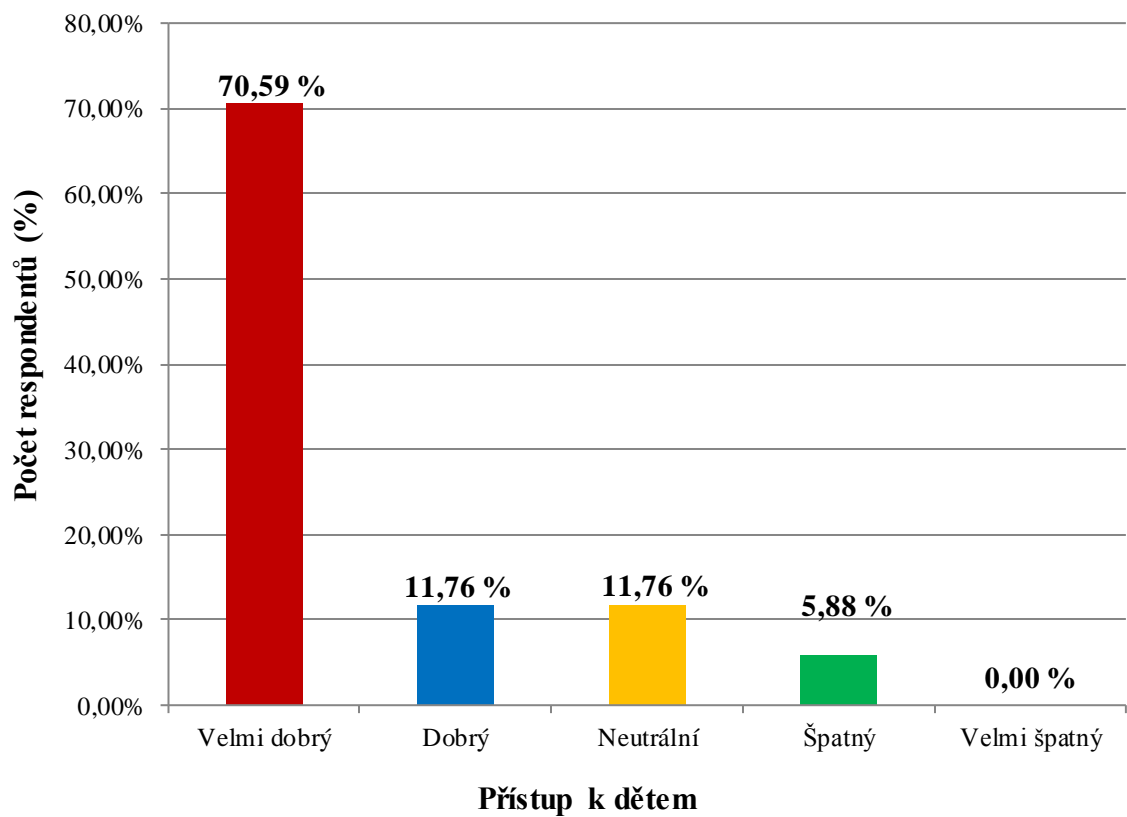
Otázka č. 13: Je nějaká služba nebo aktivita, která Vám v azylovém domě chybí?



Obrázek 17: Služba/aktivita, která respondentům v azylovém domě chybí

Obrázek č. 18 udává, zda je nějaká služba či aktivita, kterou respondenti v AD postrádají. Součástí dané otázky byl i dotaz, která konkrétní aktivita/ služba v případě kladné odpovědi respondentům chybí. 20 dotazovaných (64,52 %) uvedlo, že nepostrádá nic. 11 dotazovaných (35,48 %) zvolilo možnost ano. Respondenti, kteří odpověděli ano, nejčastěji odpovídali, že jim chybí: „*více aktivit pro děti, hry pro děti, písničky s harmonikou, zajištění volnočasových aktivit, větší pomoc s péčí o děti, soukromí na záliby a koníčky, pomoc při hledání práce.*“

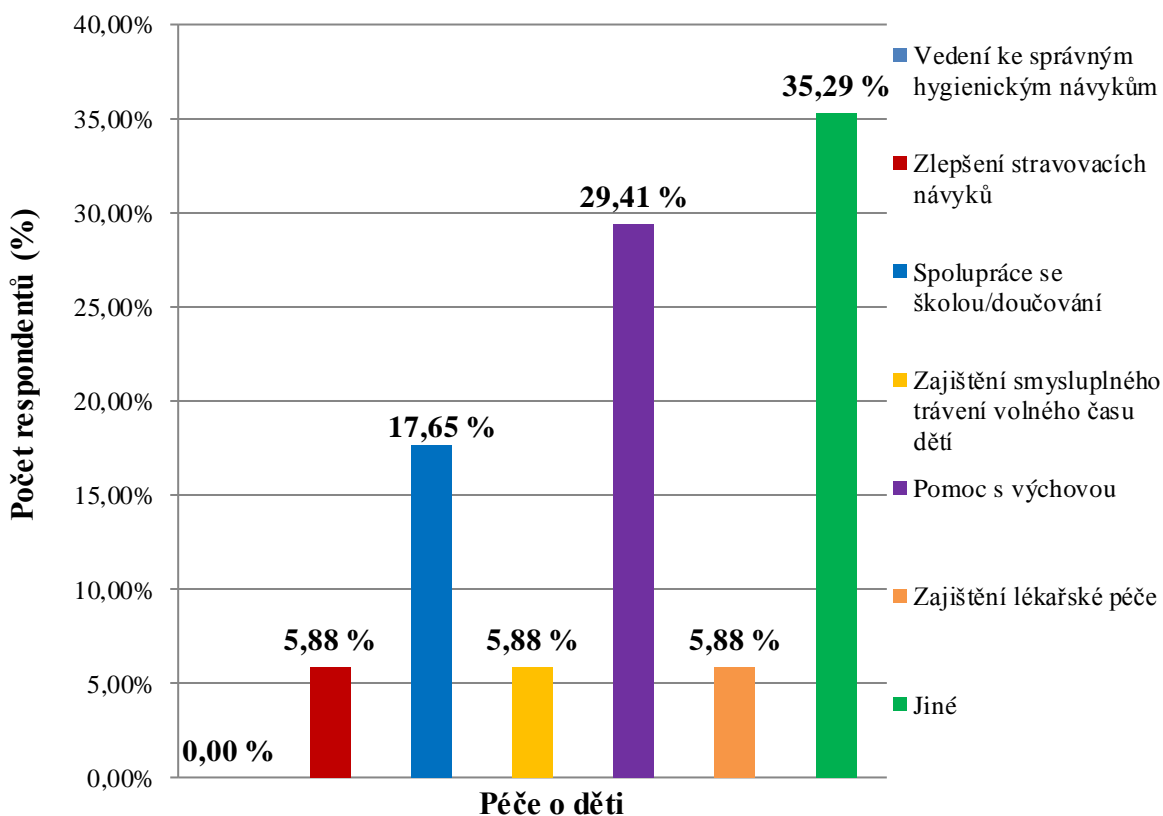
Otázka č. 15: Jak hodnotíte přístup pracovníků azylového domu k Vaším dětem/Vašemu dítěti? Ohodnoťte na stupnici jako ve škole (1 – velmi dobrý, 5 – velmi špatný)



Obrázek 18: Přístup pracovníků k dětem/dítěti respondentů

Obrázek č. 19 udává, jak respondentky, které s sebou mají dítě nebo děti (17 respondentek), hodnotí přístup pracovníků k jejich dítěti/dětem. 12 respondentek (70,59 %) zvolilo možnost velmi dobrý. Možnost dobrý a neutrální zvolily 2 dotazované (11,76 %). Jako špatný hodnotí přístup pracovníků k dětem 3 dotazované (5,88 %) a možnost velmi špatný nevolila žádná z respondentek (0,00 %).

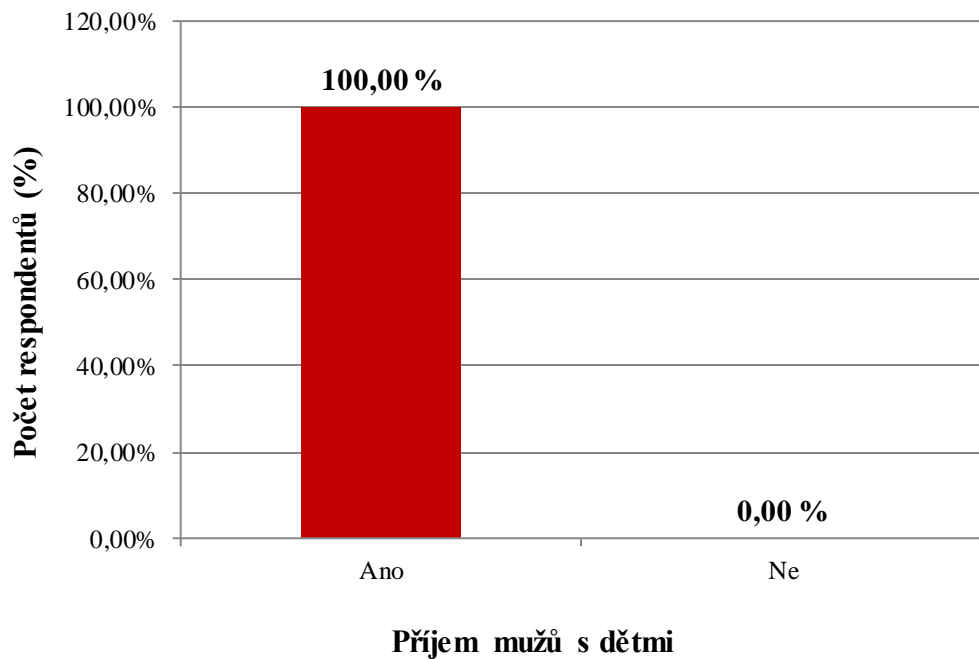
Otázka č. 16: V čem Vám azylový dům nejvíce pomáhá v péči o Vaše dítě/děti?
(Zaškrtněte pouze jednu odpověď)



Obrázek 19: Pomoc pracovníků s péčí o dítě/děti respondentů

Tento obrázek znázorňuje, s čím pomáhají pracovníci respondentkám nejvíce v rámci péče o děti/děti. Na tuto otázku odpovídalo 17 žen (100,00 %). Nejvíce volenou odpovědí je možnost jiné, kdy 6 respondentek (35,29 %) uvedlo, že „pracovníci s péčí o děti nepomáhají vůbec.“ Dále, že „pomáhají s hyperaktivitou dcery a s jejími psychickými problémy.“ 5 respondentek (29,41 %) uvedlo, že jim pracovníci pomáhají s výchovou, 3 uvedly (17,65 %) spolupráce se školou. Možnost zajištění lékařské péče, zlepšení stravovacích návyků a zajištění smysluplného trávení volného času uvedla vždy 1 respondentka (5,88 %). Možnost vedení ke správným hygienickým návykům neuvedl nikdo z dotazovaných (0,00 %).

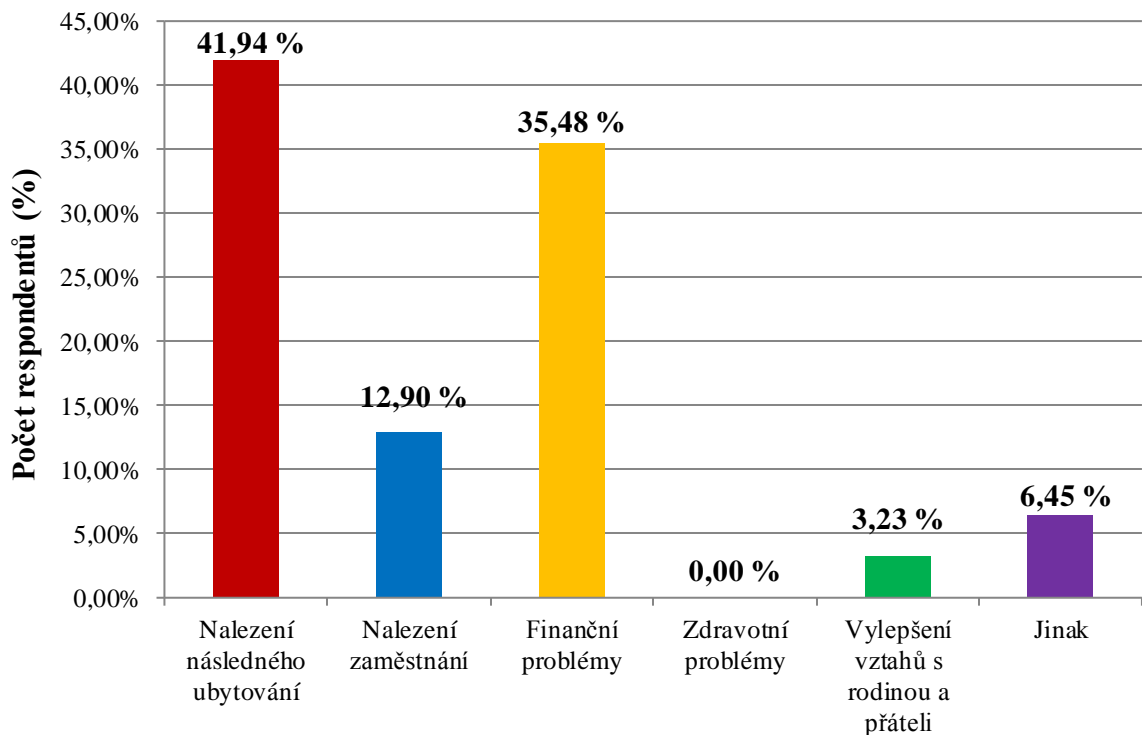
Otázka č. 17: Myslíte si, že by pracovníci azylového domu měli přijímat i muže s dětmi/dítětem? (bez ohledu na věk a pohlaví dítěte)



Obrázek 20: Názor respondentů na příjem mužů s dětmi/dítětem

Obrázek č. 21 znázorňuje názor respondentů na přijímání mužů s dítětem/děťmi. Na tuto otázku již odpovídalo všech 31 respondentů (100,00 %). Všichni dotazovaní zvolili možnost ano, a to 31 respondentů (100,00 %). Nikdo z respondentů nezvolil možnost ne. Osm dotazovaných, kteří zvolili možnost ano, neuvodli žádný důvod. Další 2 respondenti uvedli možnost nevím. Mezi nejčastěji uváděné odpovědi patří např.: *„j otec potřebuje občas pomoc, zaslouží si šanci, každý člověk v tísni potřebuje pomoc, i muži se mohou ocitnout v těžké situaci a bez pomoci s malými dětmi, rovnoprávnost, proč by otec nemohl být vzorným otcem, je i spousta otců, kteří se starají o děti“*.

Otázka č. 18: V kterých oblastech Vám podpora sociálního pracovníka nejvíce pomohla? (Zvolte pouze jednu odpověď)



Největší podpora

Obrázek 21: Oblast největší pomoci od pracovníka azylového domu respondentům

Obrázek č. 22 znázorňuje, v jakých oblastech respondentům AD nejvíce pomohl. Nejvíce respondentů 13 (41,94 %) uvedlo, že jim pracovník pomohl s nalezením následného ubytování. Dále 11 dotazovaných (35,48 %) uvedlo, že jim pracovník pomohl s vyřešením finančních problémů, 4 respondenti (12,90 %) uvedli, že největší pomoc byla v oblasti nalezení zaměstnání. 1 respondent (3,23 %) uvedl pomoc s vylepšením vztahů s rodinou, přáteli. 2 respondenti (6,45 %) uvedli možnost jiné.

9. Diskuze

V této části bakalářské práce jsou shrnuty výsledky výzkumné části práce. Budu se zde zabývat srovnáváním mé bakalářské práce s jinými bakalářskými, diplomovými pracemi a literárními zdroji se shodnou nebo podobnou tematikou. Cílem této práce je zjistit, jaké potřeby mají klienti azylových domů ve vztahu k poskytované službě. Pro tuto bakalářskou práci byly vymezeny dvě výzkumné otázky, které se váží k regionální kartě sociálních služeb Pardubického kraje. Výsledky výzkumu by mohly do budoucna přispět ke změnám některých nedostatků a zlepšení situace v azylových domech.

Výzkumná otázka č. 1: Které potřeby potřebují klienti naplnit ihned po příchodu do azylového domu?

Naplnění potřeb je pro osoby bez domova specifické, neboť byly potřeby redukovány právě na ty nejzákladnější. Proto je třeba se nejprve zaměřit na prvotní potřeby a vytvořit možnosti k dalšímu řešení problému. První výzkumná otázka byla zpracována na základě otázek č. 1, 2 a 3. Na základě výsledků dotazníkového šetření je zřejmé, že největší potřebou, kterou klienti potřebovali při příchodu do zařízení nejvíce naplnit, byla střecha nad hlavou (90,32 %). Toto zjištění není překvapivé, neboť se jedná o logický požadavek, který udává, že dobrovolnost bezdomovectví je relativní a většina lidí na řádné bydlení nedosáhne. Duka (2013, s. 151) uvádí, že právě potřeba bydlení patří k nejvýznamnějším lidským potřebám. Dá se říci, že bydlení je určitým znakem stylu života a jeho standardu. Dále se jedná o potřebu bezpečí (41,94 %). Dle Vágnerové (2016, s. 346) míra naplnění potřeby jistoty a bezpečí výrazně ovlivňuje to, jaký vztah má člověk k sobě samému i k okolnímu světu. Pokud nejistota a pocit nebezpečí přetrvává delší dobu, může se projevit nedůvěrou či agresivitou, což velmi ovlivňuje motivaci ke změně nepříznivé situace. Většina z dotázaných (58,06 %) udává, že prvotní potřeby byly v rámci azylového domu naplněny, tudíž je role azylových domů vnímána klienty jako velmi důležitá.

Jiný pohled na danou problematiku nabízí Henzlová ve své diplomové práci (2010, s. 66), která rozdělila svůj výzkum na tři fáze pobytu klientek. Autorka zjišťovala metodou rozhovoru se sociálními pracovníky, co klientky po příchodu do zařízení potřebovaly nejvíce. V první fázi se zaměřuje na období příchodu klientek do azylového domu, tedy oblast základní stabilizace klientek. Další fází je vlastní pobyt v zařízení a poslední fáze je nazvána jako „*cesta ven*“. Zaměřím se pouze na první fázi, které se týká dané výzkumné otázky. Dle výzkumu Henzlové vyšlo najevo, že klientky nejvíce potřebovaly pocit jistoty, bezpečí

a základní materiální zabezpečení, kam se může řadit pomoc s vyřízením dávek hmotné nouze a pomoc právníků. Vágnerová (2013, s. 262) uvádí, že právě materiální potřeby jsou mnohdy důležitější než vyšší potřeby např. najít si práci. Důležité věci k řešení dané situace se tedy odkládají.

Podobné výsledky získal Kroutil (2017), který prováděl kvalitativní výzkum formou rozhovorů s klienty v azylovém domě, kteří si prošli i životem na ulici. Naplňování potřeb klientů rozdělil dle Maslowovy pyramidy potřeb. K dané výzkumné otázce se nejvíce vztahuje oblast fyziologických potřeb a potřeby bezpečí a jistoty. V rámci fyziologických potřeb klienti uváděli především potřebu střechy nad hlavou, tepla, možnost si uvařit, zkrátka nebýt na ulici. Další oblastí je potřeba bezpečí, jistoty (Kroutil, 2017).

Výzkumná otázka č. 2: Jaké oblasti potřeb pomáhají pracovníci klientům nejvíce naplňovat?

Této VO se týkají dotazníkové otázky č. 4, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16 a 18. Tato VO zjišťuje, s naplňováním jakých oblastí potřeb pracovníci pomáhají klientům nejvíce. Při její tvorbě jsem vycházela z regionální karty sociálních služeb, kde jsou vymezeny oblasti potřeb, které by měli pracovníci pomoci klientům naplňovat. Důležitým aspektem při výběru této otázky bylo to, že jsem chtěla zjistit, jaké oblasti potřeb jsou klienty vnímány jako nejdůležitější a zda se v praxi dle RK pracovníci řídí.

Z výzkumu je zřejmé (obrázek č. 9, s. 38), že oblast potřeb, se kterou klienti potřebují nejvíce pomoci je hledání následného ubytování (61,29 %) a řešení finančních problémů (51,61 %). Další oblastí je pomoc s hledáním zaměstnání (32, 26 %) a pomoc s uplatňováním práv (38,71 %). V rámci uplatnění práv (obrázek č. 12, s. 41) respondenti uváděli pomoc s vyplňováním formulářů (59,26 %). Úkony, které se týkají pracovního uplatnění (obrázek č. 14, s. 43) a klienti s nimi potřebují pomoci, jsou dodržování pravidelného režimu (33,33 %), schopnost napsat životopis (29,17 %) a základní znalost práce s počítačem (16,67 %). Z oblasti pomoc s řešením finančních problémů (obrázek č. 15, s. 44) je klienty vnímána jako nejvíce potřebná pomoc s vyřizováním sociálních dávek a důchodů (48,39 %), řadíme sem i pomoc s dluhy. V rámci péče o děti klientky využívají často pomoc s výchovou, 6 respondentek (35,29 %) uvedlo, že jim pracovníci nepomáhají vůbec.

Votřelová (2015) ve své bakalářské práci provádí kvalitativní výzkum formou rozhovoru s pracovníky daného zařízení. Autorka zjišťuje, s kterými oblastmi klientům pracovníci nejvíce pomáhají. Kategorii „finanční situace“ lze porovnat s výsledky mého výzkumu.

V mém výzkumu klienti zvolili jako oblast největší podpory pomoc při hledání ubytování (61,29 %) a druhou nejčastěji volenou odpovědí bylo právě řešení finančních problémů (51,61 % respondentů). V práci Votřelové se posuzování finanční situace řadí mezi jednu z nejdůležitějších oblastí a pracovníci musí zjistit „*zda má klient nějaké finanční prostředky na to, aby službu zvládl uhradit*“. Dále sem autorka zařazuje subkategorii: Dluhy. Z výzkumu autorky je patrné, že se pracovníci v souvislosti s touto problematikou zaměřují na posouzení toho, jak dluhy vznikly a jak je řešit. „...*abychom byli schopni nastavit třeba nějaký splátkový kalendář*.“ (Votřelová, 2015). Z mého výzkumu je patrné, že nejčastější oblastí podpory pomoc s vyřizováním sociálních dávek a důchodů (48,39 %). Tvorbu splátkového kalendáře zvolili pouze tři respondenti (9,68 %). Jak uvádí Vágnerová (2013, s. 295) dluhy jsou určitou společenskou bariérou, se kterou se osoby bez přístřeší musí smířit nebo ji překonat.

V bakalářské práci provedla Řezníčková L. (2012, s. 38-44) kvalitativní výzkum, kterého se účastnilo 9 uživatelů azylového domu. Výzkum byl rozdělen do tří oblastí – oblast práce, rodinných vztahů a bydlení. Velká část lidí je bez práce, často pracují nelegálně nebo na dohodu o provedení práce. Řezníčková vidí úskalí v tom, že lidé mají většinou nedostatečnou kvalifikaci. Na základě toho sděluje že: *velmi často se setkávají s odmítnutím např. z důvodu jejich nekvalifikovanosti v práci s osobním počítačem*. Dále uvádí že, právě „*znalost práce s počítačem jim může pomoci v získání vyšší kvalifikace*“ (in Řezníčková, 2012). Z mého výzkumu je patrné, že 77,42 % dotázaných využívá pomoci pracovníků při zlepšení pracovního uplatnění. Z toho 16,67 % využívá pomoc při práci s počítačem (viz. obr. 14). Není to velký počet klientů, ale velmi záleží na tom, zda azylový dům tuto možnost vůbec nabízí. Dle mého názoru, i názoru Řezníčkové, je tato oblast v dnešní době velice důležitá a bylo by dobré, kdyby tuto činnost nabízelo více azylových domů.

Obrázek č. 12 v mém výzkumu znázorňuje, že velká část respondentů využívá pomoc pracovníka při jednání s úřady, konkrétně 59,26 % respondentů uvedlo, že jim pracovník pomáhá s vyplňováním formulářů, z velké části se jedná o sociální dávky, které mohou u některých lidí způsobit to, že nebudou mít snahu svou situaci řešit, např. si hledat práci. Arnoldová (2015, s. 152) ve své publikaci píše o tom, jak velká část dotazovaných nemá nárok na sociální dávky, které jsou z velké části vázány na trvalý pobyt. Ten někteří nejsou schopni dokázat, např. nemají doklady, nebo do místa trvalé bydliště nejsou schopni pravidelně dojíždět. Dále Arnoldová uvádí, že problematická je také oblast zdravotního stavu osob bez přístřeší. Velká část ani není pojištěna, tudíž nemají nárok na ošetření, pokud se nejedná o život ohrožující stav. V mém výzkumu uvedlo 6 (19,35 %) respondentů z 31, že

potřebovali lékařské ošetření. Velké množství lidí bez domova trpí nějakým onemocněním, jejich organismus je oslaben. Společnost se od těchto osob většinou distancuje a ti poté nemají z velké části nárok na odbornou lékařskou péči.

Tato bakalářská práce mi přinesla nové poznatky a informace o osobách bez domova. V dnešní době je velice lehké dostat se do nepříznivé sociální situace, která může vést až k tomu, že se člověk ocitne na ulici. Je důležité si uvědomit, že kdokoliv z nás se může do takové situace dostat. Z toho důvodu si myslím, že bychom neměli k lidem bez domova přistupovat s předsudky a odporem. Pro tyto lidi je důležité, aby dostali příležitost svůj život nějakým způsobem změnit a zajistit jim naplnění jejich potřeb, které jsou pro ně nejdůležitější.

10. Závěr

Tato bakalářská práce je zaměřena na potřeby klientů azylových domů. Daná práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. Teoretická část popisuje stěžejní pojmy vztahující se k dané problematice. Nejprve je charakterizován pojem potřeba, propojení potřeb a motivace, způsob naplňování či klasifikace potřeb. Druhým pojmem jsou osoby bez přístřeší, bezdomovectví a jeho příčiny. Dále jsou popsány sociální služby pro osoby bez přístřeší, kde jsou vymezeny druhy a cíle sociálních služeb, dále regionální karty sociálních služeb. V poslední části jsou charakterizovány azylové domy a služby, které poskytují. Praktická část navazuje na část teoretickou a zabývá se popisem metodiky výzkumu, výzkumného vzorku a dále rozbořem dat získaných dotazníkovým šetřením.

Hlavním cílem práce bylo **zjistit, jaké potřeby mají klienti azylových domů ve vztahu k poskytované službě**. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že klienti zprvu potřebovali naplnit základní potřeby jako potřebu střechy nad hlavou a potřebu bezpečí. Klienti vnímají roli azylových domů v první fázi kontaktu s pracovníky jako velmi důležitou. Dále je zřejmé, že za pomoci pracovníků azylového domu z větší části dokázali své potřeby naplnit. Po naplnění daných základních potřeb se zaměřují na hledání následného ubytování, hledání práce a potřebují pomoci s uplatňováním svých práv. Daný cíl práce byl tedy splněn.

Většina klientů hodnotí přístup pracovníků jako velmi dobrý, což může napomoci lidem se cítit lépe a získat tak větší motivaci a chuť do spolupráce s pracovníky. Problematickou oblastí jsou finanční problémy (dluhy), kvůli kterým se někteří dotazovaní dostali na ulici. Další oblastí, ve které klienti využívají pomoci při jednání s úřady, nejvíce s vyplňováním formulářů, týkajících se většinou sociálních dávek. Velká část osob v nepříznivé sociální situaci se často zajímá o oblast sociálních dávek, někdy poté dochází k tomu, že se mohou přestat snažit aktivně řešit svou situaci a spoléhají pouze na dané příspěvky. Na druhé straně je zřejmé, že nejméně naplněnou potřebou je potřeba rodinného zázemí, další potřebou je soukromí. Bohužel není v možnostech zařízení tyto potřeby naplnit.

Pro mne zajímavým zjištěním bylo, že aktivity, které klientkám nejčastěji chybí, jsou aktivity určené pro děti. Myslím si, že by bylo dobré, kdyby se pracovníci dětem klientek více věnovali, zajistili pro děti nějaké aktivity, aby si matky mohly zařídit potřebné věci.

Přínos této práce shledávám v tom, že může napomoci se lépe orientovat v oblasti potřeb klientů v azylovém domě. Práce blíže specifikuje, co klienti azylových domů nejvíce

potřebují, čeho se jim dostává, nebo naopak nedostává. V oblasti péče o děti bych doporučila, aby se pracovníci více věnovali dětem klientek. Je to dle mého názoru velmi důležité. Z práce je dále patrné, jak klienti AD hodnotí míru pomoci v daných oblastech podpory a co by od pracovníků ještě potřebovali. Bezdomovectví, osoby bez přístřeší jsou témata, která jsou diskutována mnoha odborníky. Tento jev tu byl, je a stále bude, je tak velice důležité se jím stále zabývat a snažit se ho co možná nejvíce minimalizovat. Zpracování této práce pro mne bylo užitečné a doufám, že bude užitečné i pro ty, kteří se o danou problematiku zajímají.

Výsledky dané práce budou poskytnuty zařízením, která mne o to požádala.

11. Použitá literatura

- ARCIDIECÉZNÍ CHARITA PRAHA. *Azylový dům sv. Terezie* [online]. Praha, ©2017 [cit. 16. 07. 2017]. Dostupné z: <http://praha.charita.cz/sluzby/svterezie/azylovy-dum-sv-terezie/>
- ARNOLDOVÁ, A. *Sociální péče 1. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5147-4.
- BUDÍKOVÁ, M. A KOL. *Průvodce základními statistickými metodami*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3243-5.
- CAKIRPALOGLU, P. *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4033-1.
- DUKA, M. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2.
- EUROPEAN FEDERATION OF NATIONAL ORGANISATION WORKING WITH THE HOMELESS: *European typology of homelessness and housing exclusion*. [online]. 2005 [cit. 2017-05-02]. Dostupné z: <http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion?bcParent=27>
- GULOVÁ, L. *Sociální práce*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.
- HENZLOVÁ, L. *Analýza potřeb klientek azylového domu pro oběti domácího násilí a jejich naplňování ze strany organizace* [online]. Brno, 2010. [cit. 2017-07-10]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/146665/ff_m/magisterska_diplomova_prace.pdf?zpet=%2Fvyhleda. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav pedagogických věd, Sociální pedagogika a poradenství.
- HRADECKÝ A KOL. *Definice a typologie bezdomovectví*. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.
- INFORMAČNÍ PORTÁL KARLOVARSKÉHO KRAJE. *Regionální karta sociálních služeb pro Karlovarský kraj* [online]. 2013 [cit. 2017-06-30]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/cinnosti/Documents/regkarta_TP.pdf

KALVACH, Z. A KOL. *Křehký pacient a primární péče*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4026-3.

KRÁLOVÁ, J. A RÁŽOVÁ E. *Sociální služby a příspěvek na péči: komentář, právní předpisy*. Olomouc: ANAG, 2012. ISBN 978-80-7263-748-5.

KROUTIL, Z. *Analýza potřeb klientů Azylového domu pro muže* [online]. Olomouc, 2017 [cit. 2017-07-10]. Dostupné z: http://www.theses.cz/id/s6d7wq/Kroutil_Zden_k_BP.txt. Bakalářská práce. Univerzita Palackého, Cyrilometodějská teologická fakulta, Katedra křesťanské sociální práce, Charitativní a sociální práce.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

KUTNOHORSKÁ, J. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-2472-713-4.

MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

MAREK, J. A KOL. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. Vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, O. A KOL. *Sociální práce v praxi- specifika cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb (č. 4/2013)* [online]. Praha, 2013 [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/16920/postup_4_2013_doplzeni.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ: *Sociální služby* [online]. Praha, 2016 [cit. 2017-02-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* [online]. 2006. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách* [online]. 2006. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

MLÝNKOVÁ, J. *Pečovatelství: učebnice pro obor sociální péče-pečovatelská činnost*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3184-1.

NÁRODNÍ INFORMAČNÍ CENTRUM PRO MLÁDEŽ. *Azylový dům sv. Vincence* [online]. Uherské Hradiště, 2009 [cit. 16. 07. 2017]. Dostupné z: <http://www.icm.cz/azylovy-dum-sv-vincence-0>

NOVÁKOVÁ, I. *Zdravotní nauka: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3708-9.

ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ KRAJSKÉHO ÚŘADU PARDUBICKÉHO KRAJE. *Katalog sociálních služeb a pomoci v Pardubickém kraji* [online]. 2012, [cit. 23. 07. 2017]. Dostupné z: <https://www.pardubickykraj.cz/viewDocument.asp?document=24338>

PARDUBICKÝ KRAJ. *Regionální karty sociálních služeb* [online]. Krajský úřad Pardubice, 2015 [cit. 2017-02-25]. Dostupné z: <https://www.pardubickykraj.cz/regionalni-karty-socialnich-sluzeb/81763>

PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6.

PRŮDKOVÁ T., NOVOTNÝ P. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. 978-80-7387-100-0.

QUALITY QUANTITY TIME. *O nás* [online]. Praha, ©2017 [cit. 2017-06-30]. Dostupné z: <http://www.qqt.cz/o-nas/>

ŘEZNÍČKOVÁ, L. *Perspektivy obyvatel azylového domu* [online]. Pardubice, 2012 [cit. 2017-04-21]. Dostupné z: https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/46293/ReznickovaL_perspektivyobyvatel_OS_2012.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Bakalářská práce. Univerzita Pardubice, Filozofická fakulta, Katedra sociálních věd.

SEDLÁKOVÁ, R. *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3568-9.

SIKOROVÁ, L. *Potřeby dítěte v ošetrovatelském procesu*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-2473-593-1.

SKP - centrum o. p. s.: *Popis realizace služby* [online]. Pardubice, ©2011 [cit. 2017-02-25].

Dostupné z: <http://www.skp-centrum.cz/osoby-bez-pristresi/nizkprahove-denni-centrum-terenni-programy/popis-realizace-sluzby/>

ŠAMÁNKOVÁ, M. *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci: aplikované v ošetrovatelském procesu*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3223-7.

TRACHTOVÁ, E. A KOL. *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. 3. Vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2013. ISBN 978-80-7013-553-2.

VÁGNEROVÁ, M. *Obecná psychologie: Dílčí aspekty lidské psychiky a jejich orgánový základ*. Praha: Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3268-1.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.

VÁGNEROVÁ, M. A KOL. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. 1. Vyd. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.

VOTŘELOVÁ, L. *Životní situace klientů vybraného Azylového domu pro mládež* [online]. Brno, 2015 [cit. 2017-07-10]. Dostupné z:

https://is.muni.cz/th/415094/fss_b/Votrelova_BP.pdf. Bakalářská práce, Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce.

VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

VYSEKALOVÁ, J. A KOL. *Psychologie reklamy*. 4. Vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-2477-832-7.

VÝROST, J. *Sociální psychologie*. 2. Vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-2471-428-8.

VZDĚLÁVACÍ PROGRAM VARIANTY. Slovníček pojmů – *Sociální exkluze* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-02-19]. Dostupné z: <https://www.varianty.cz/slovnicek-pojmu/35-socialni-exkluze>

ZACHAROVÁ, E. A ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, J. *Základy psychologie pro zdravotnické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4062-1.

ZACHAROVÁ, E. A KOL. *Zdravotnická psychologie: Teorie a praktická cvičení*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-2476-916-5.

12. Přílohy

Příloha A: Dotazník k výzkumné části	64
---	----

Příloha A: Dotazník k výzkumné části

Dobrý den,

jmenuji se Lenka Hančová a jsem studentkou 3. ročníku Fakulty zdravotnických studií Univerzity Pardubice, obor Zdravotně – sociální pracovník. V rámci své bakalářské práce na téma: *Potřeby klientů azylových domů*, bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku, který je zcela anonymní a bude použit pouze za účelem zpracování mé bakalářské práce. **Pokud není uvedeno jinak, zaškrtněte vždy pouze jednu odpověď!**

Předem Vám děkuji za Váš čas a ochotu při vyplňování dotazníku.

Můžete se na mne obracet na tel.: 775 184 982 nebo na email: Leni.Han@seznam.cz

1) Co jste nejvíce potřeboval/a, když jste poprvé přišel/a do azylového domu?

(Zvolte dvě odpovědi)

- Střechu nad hlavou
- Umýt se
- Vyprat si oblečení
- Lékařské ošetření
- Najíst se
- Bezpečí
- Jiné

2) Dostalo se Vám v azylovém domě toho, co jste nejvíce potřeboval/a?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Ne

3) Ohodnoťte na stupnici jako ve škole přístup pracovníků azylového domu při prvním kontaktu s Vámi. (1 – velmi dobrý, 5 – velmi špatný)

1 2 3 4 5

4) S čím Vám nejvíce pomáhá sociální pracovník azylového domu? (Zvolte maximálně 3 odpovědi)

- Řešení finančních problémů
- Pomoc při hledání ubytování
- Pomoc při hledání zaměstnání
- Pomoc při vylepšení vztahů s rodinou a přáteli
- Pomoc při uplatňování práv
- Pomoc s péčí o dítě/děti
- Jiné

5) Jak často využíváte pomoc pracovníků azylového domu?

- Denně
- Jednou týdně
- Jednou za měsíc
- Méně často

6) Využíváte pomoci pracovníků azylového domu při jednání s úřady? (např. úřad práce, banka...)

- a) Ano
- b) Ne (Přejděte na otázku č. 8)

7) Jak Vám pracovník azylového domu pomáhá při jednání s úřady?

- Informuje mne o možnostech a mých právech
- Osobně se mnou úřad navštíví
- Pomáhá mi s vyplňováním formulářů
- Jinak – uveďte.....

8) Využíváte pomoci pracovníků azylového domu při zlepšování pracovního uplatnění?

- a) Ano
- b) Ne (Přejděte na otázku č. 10)

9) V čem Vám pomohl azylový dům při zlepšení pracovního uplatnění nejvíce?

(Zaškrtněte pouze jednu odpověď!)

- Dodržování pravidelného režimu
- Schopnost napsat životopis
- Základní znalost práce s počítačem
- Schopnost vyhledávat na internetu
- Zajištění rekvalifikace
- Schopnost psát emaily
- Jiné.....

10) Jak Vám azylový dům pomohl s řešením finančních problémů, např. dluhů?

- Netýká se mne to
- Identifikace dluhů (kolik a kde dlužím)
- Tvorba splátkového kalendáře
- Komunikace s exekutorem
- Pomoc s vyřizováním sociálních dávek, důchodů
- Jinak, uveďte.....

11) Co v azylovém domě nejvíce postrádáte? (Zaškrtněte pouze jednu odpověď!)

- Jistota a bezpečí
- Soukromí
- Lepší ubytování
- Větší podpora a pomoc od pracovníků azylového domu
- Rodinné zázemí
- Dobré přátelské vztahy
- Jiné

12) Jaké další služby/činnosti azylový dům nabízí? Prosím uveďte a současně ohodnoťte na stupnici, pokud službu či aktivitu využíváte. (1 – velmi dobrý, 5 – velmi špatný)

.....	1	2	3	4	5 nevyžívám
.....	1	2	3	4	5 nevyžívám
.....	1	2	3	4	5 nevyžívám
.....	1	2	3	4	5 nevyžívám

13) Je nějaká služba nebo aktivita, která vám v azylovém domě chybí?

- a) Ano, chybí mi tu:
- b) Ne

14) Máte s sebou v azylovém domě dítě/děti?

- a) Ano
- b) Ne (přejděte na otázku č. 17)

15) Jak hodnotíte přístup pracovníků azylového domu k Vaším dětem/Vašemu dítěti?

Ohodnoťte na stupnici jako ve škole (1 – velmi dobrý, 5 – velmi špatný).

1 2 3 4 5

16) V čem Vám azylový dům nejvíce pomáhá v péči o Vaše dítě/děti? (Zaškrtněte pouze jednu odpověď!)

- Vedení ke správným hygienickým návykům
- Zlepšení stravovacích návyků
- Spolupráce se školou/ doučování
- Zajištění smysluplného trávení volného času dětí
- Pomoc s výchovou
- Zajištění lékařské péče
- Jinak, uveďte.....

17) Myslíte si, že by pracovníci azylového domu měli přijímat i muže s dětmi/dítětem? (bez ohledu na věk a pohlaví dětí/dítěte)

- a) Ano. Proč?.....
- b) Ne. Proč?.....

18) Ve kterých oblastech Vám podpora sociálního pracovníka v azylovém domě nejvíce pomohla? (Zaškrtněte pouze jednu odpověď!)

- Nalezení následného ubytování
- Nalezení zaměstnání
- Finanční problémy
- Zdravotní problémy
- Vylepšení vztahů s rodinou a přáteli
- Jinak, uveďte.....

19) Kolik je Vám let?

.....

20) Pohlaví

- a) Muž
- b) Žena

21) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní
- b) Střední odborné bez maturity / vyučen/a
- c) Střední odborné s maturitou
- d) Vyšší odborné
- e) Vysokoškolské

22) Jak dlouho jste v azylovém domě?

- a) Méně než 1 měsíc
- b) 1 měsíc až 6 měsíců
- c) Více než 6 měsíců

Velmi děkuji za vyplnění dotazníku☺