

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií

Katedra Veřejné a sociální politiky

Radka Mitisková

**Analýza individuálního plánování
v občanském sdružení Naděje**

Diplomová práce

Praha 2013

Autor práce: Bc. Radka Mitisková

Vedoucí práce: **Prof. PhDr. Martin Potůček, CSc. MSc.**

Oponent práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Bibliografický záznam

MITISKOVÁ, Radka. Analýza individuálního plánování v občanském sdružení Naděje. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Katedra Veřejné a sociální politiky, 2013. 79 s. Vedoucí diplomové práce Prof. PhDr. Martin Potůček, CSc. MSc.

Klíčová slova

Sociální služba, individuální plánování, sociální začleňování, lidé bez domova

Keywords

Social service, individual planning, social integration, homeless people

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 17.května 2013

Bc. Radka Mitisková

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Prof. PhDr. Martinu Potůčkovi, CSc. MSc. za jeho čas, podporu a trpělivost při vedení diplomové práce.

Obsah

ÚVOD	10
TEZE DIPLOMOVÉ PRÁCE.....	12
I TEORETICKÁ ČÁST	15
1 FORMULACE PROBLÉMU, CÍLŮ PRÁCE, VÝZKUMNÝCH OTÁZEK, METODOLOGIE	15
1.1 Formulace problému	15
1.2 Cíle práce.....	16
1.3 Výzkumné otázky	16
1.4 Metody práce	17
2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA	18
2.1 Institucionální teorie.....	18
2.2 Teorie sociálního vyloučení.....	18
2.3 Teorie sociálního začleňování	21
2.4 Teorie byrokracie	23
3 APLIKACE TEORIÍ	25
3.1 Aplikace teorie institucí na občanské sdružení Naděje.....	25
3.2 Aplikace teorie institucí na zákon o sociálních službách	26
3.3 Aplikace teorie institucí na rodinu	28
3.4 Aplikace teorie sociálního vyloučení	30
3.5 Aplikace teorie sociálního začleňování	32
3.6 Aplikace byrokracie.....	33
4 CHARAKTERISTIKA STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	33
4.1 Individuální plánování průběhu sociální služby	35
4.2 Obsah kritérií Standardu Individuální plánování průběhu sociální služby ..	37
4.3 Obsah kritérií Standardu Individuální plánování průběhu sociální služby v občanském sdružení Naděje.....	38

4.4 Individuální plánování v občanském sdružení Naděje.....	39
4.5 Obsah individuálního plánu Naděje o.s.....	41
4.6 Úspěšný individuální plán	42
4.7 Problémy při tvorbě individuálního plánu.....	43
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	45
Úvod.....	45
1 SBĚR DAT	46
1.1 Volný rozhovor	46
1.2 Případová studie.....	47
2 PŘÍPADOVÉ STUDIE	49
2.1 Případová studie uživatele číslo jedna	49
2.2 Případová studie uživatele číslo dvě	51
2.3 Případová studie uživatele číslo tři	52
3 ANALÝZA AKTÉRŮ.....	55
3.1 Lidé bez domova.....	55
3.2 Sociální pracovníci.....	55
3.3 Vedoucí azylových domů	56
4 CHARAKTERISTIKA AZYLOVÝCH DOMŮ NADĚJE	56
4.1 Dům Naděje Praha-Záběhlice.....	56
4.2 Dům Naděje Praha-Žižkov	57
4.3 Dům Naděje Praha-Vršovice	57
5 VÝBĚR ZKOUMANÉ JEDNOTKY.....	58
5.1 Lidé bez domova.....	58
5.2 Sociální pracovníci.....	58
5.3 Vedoucí azylových domů	58
6 CÍLE VÝZKUMU.....	58
7 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ	60

7.1. Analýza rozhovorů uživatelů služeb	60
7.2 Analýza rozhovorů se sociálními pracovníky	67
7.3 Analýza rozhovorů s vedoucími azylových domů.....	71
7.4 Závěr výzkumné části.....	74
ZÁVĚR	75
SEZNAM LITERATURY	77
PŘÍLOHY	CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
PŘÍLOHA Č. 1 DEFINICE BEZDOMOVECTVÍ.....	CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
Definice bezdomovectví.....	Chyba! Záložka není definována.
PŘÍLOHA Č. 2 VZOR INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU.....	CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.
INDIVIDUÁLNÍ PLÁN Č.....	Chyba! Záložka není definována.
AZYLOVÝ DŮM (název)	Chyba! Záložka není definována.
PŘÍLOHA Č. 3 TÉMATA ROZHovorŮ.....	CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.

Úvod

Zákon o sociálních službách platí již sedm let. Součástí zákona je vyhláška, kde jsou v příloze číslo dvě uvedeny standardy kvality sociálních služeb. Součástí standardů je individuální plánování mezi poskytovatelem sociálních služeb a uživatelem. Cílem sociálních služeb je sociální začleňování, cílem diplomové práce je identifikovat míru úspěšnosti tohoto procesu v sociálním začleňování a to konkrétně v azylových domech občanského sdružení Naděje. Diplomová práce si neklade za cíl analyzovat individuální plánování v jiných azylových domech, ale jen právě v těch občanského sdružení Naděje.

Mají lidé z ulice vůli a motivaci na sobě pracovat? Člověk, který vyhledá pomoc prostřednictvím sociální služby je v nouzi a pracovník snadno získá jeho důvěru. To může ovlivňovat jejich vzájemnou spolupráci. Pokud vše probíhá v pořádku, sociální pracovník sdělí uživateli, že mu bude pomáhat v plnění cílů, ale zároveň také kontrolovat. Uživatel si v individuálním plánu dopředu cíleně plánuje, co bude dělat ke zlepšení své situace. Setkává se sám se sociálním pracovníkem, kterému sděluje, čeho chce dosáhnout, co je jeho cílem. Když neví, pracovník se vhodně ptá, směřuje uživatele otázkami k tomu, aby si pomohl sám. Sociální pracovník má roli poradce. Uživatel má přání, ale nemá znalosti k tomu, jak cíle dosáhnout. Sociální pracovník musí uživatele motivovat k tomu, aby chtěl plánovat a zlepšit svoji situaci. Pomoc musí být respektující, příjemná a užitečná. Sociální pracovník musí znát své kompetence a umět reflektovat svoji práci, aby uživatele příliš nekontroloval nebo mu nenabízel příliš velkou pomoc. V občanském sdružení Naděje je ve smlouvě o ubytování uvedena povinnost individuálně plánovat. Někomu by se mohlo zdát, že je individuální plánování přílišnou kontrolou a omezováním svobody, ale azylové domy jsou sociální službou, od nichž se předpokládá proces habitualizace a pozitivní motivace uživatelů. Když nechtějí uživatelé zlepšit svoji situaci, mohou si najít jiné ubytování, kde nemusejí dodržovat téměř žádná pravidla. Sociální začleňování je dlouhodobý proces, ale lidé v azylovém domě mohou být ubytováni jen jeden rok. Pokusím se z kontaktu s uživateli, sociálními pracovníky a vedoucími pracovníky dozvědět to podstatné o individuálním plánování.

Univerzita Karlova v Praze, Fakulta sociálních věd

Institut sociologických studií

Katedra veřejné a sociální politiky

Radka Stránská

**Analýza zavádění individuálního plánování jako veřejně politického
procesu**

Teze diplomové práce

Konzultant: prof. Martin Potůček

Praha, 2009

Teze diplomové práce

V lednu roku 2007 začal platit nový zákon o sociálních službách

(zákon č.108/2006), jehož cílem je zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb. Z tohoto důvodu byly vytvořeny standardy kvality sociálních služeb, které jsou vytvořeny na obecném podkladě a jsou použitelné pro všechny druhy sociálních služeb. Jejich charakteristickým znakem je soubor měřitelných kritérií, která umožňují posoudit, jak je služba poskytována kvalitně.

Cílem realizace standardů kvality jsou sociální služby směřované k podpoře setrvání člověka v přirozeném prostředí. Mají za cíl poskytování kvalitních a účinných sociálních služeb, které respektují a podporují člověka a jsou předpokladem důstojného života.

Standardů kvality je celkem sedmnáct. V diplomové práci se budu zabývat standardem číslo pět Plánování a průběh poskytování služeb, který má vést ke zkvalitnění a zpřehlednění práce s uživateli služeb. Při realizaci tohoto standardu je výstupem písemný dokument individuální plán. Při tvorbě individuálního plánu se zohledňují přání a požadavky uživatele. Je to metoda práce, která se používá v sociálních službách pro stanovení cílů, kterých chce uživatel společně se sociálním pracovníkem dosáhnout. Cílem individuálního plánování je navrácení člověka do společnosti.

Vymezení výzkumného problému

Standardy kvality byly zavedeny do praktického chodu všech zařízení, která poskytují sociální služby. V praxi jsou používány velmi krátkou dobu a při jejich realizaci Ministerstvo práce a sociálních věcí předpokládá, že toto není konečná verze. Standardy kvality jsou plánovány na období třech let. V současné době odpovídají požadavkům na dobrou sociální službu, ale nároky na kvalitu se stále zvyšují.

Diplomová práce bude zaměřena na občanské sdružení Naděje, oblast hlavního města Prahy, na realizaci standardu Plánování a průběh služeb. Naděje o.s. provozuje na území hlavního města Prahy čtyři azylové domy s celkovou kapacitou 114 osob, kde se s uživateli tvoří individuální plán. Pro plánování je nutné znát zdroje uživatele a okolí, které by se na procesu navrácení do společnosti mohly podílet, postupy k dosažení cíle, časový horizont a kritéria, která zhodnotí naplnění cíle.

Teoretická východiska

V závěrečné práci budou použity zejména teorie implementace, teorie veřejné politiky, veřejně politického procesu, teorie instituce, hodnocení veřejných programů.

Výzkumný design

Pro získání empirických dat budou použity metody analýza dokumentů, analýza efektů, případová studie z hlediska uplatnění individuálního plánu, zúčastněné pozorování (provedenou sociální pracovníci, kteří tvoří individuální plány s uživateli služeb), rozhovory s poskytovateli a s uživateli azylových domů o.s. Naděje.

Literatura

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha : Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7 .

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha : Potrál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HRADECKÝ , Ilja, HRADECKÁ , Vlastimila. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha : Naděje, 1996. 107 s. ISBN 80-902292-0-4 .

KREBS, V., DURDISOVA, J., POLÁKOVÁ, O., ŽIŽKOVÁ, J. *Sociální politika*. Praha: CODEX Bohemia s.r.o., 1997. 328 s. ISBN 80-85963-33-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha : Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb*. [s.l.] : [s.n.], 2002. 24 s. ISBN 80-86552-23-3 .

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb : Výkladový sborník pro poskytovatele*. [s.l.] : [s.n.], 2008. 187 s.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe : průvodce poskytovatele*. Praha : [s.n.], 2002. 111 s. ISBN 80-86552-45-4 .

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe : průvodce poskytovatele*. [s.l.] : [s.n.], 2003. 111 s. ISBN 80-86552-66-7.

OCHRANA, František. *Veřejné služby - jejich poskytování, zadávání a hodnocení* . Praha : Ekopress, 2007. 167 s. ISBN 978-80-86929-31-6.

POTŮČEK , Martin. *Veřejná politika*. Praha : Slon, 2005. 399 s. ISBN 80-86429-50-4.

VESELÝ, Arnošt, NEKOLA, Martin. *Analýza a tvorba veřejných politik: přístupy, metody a praxe*. Praha : Slon, 2007. 407 s. ISBN 978-80-86429-75-5.

WINKLER, Jiří. *Implementace: Institucionální hledisko analýzy veřejných programů*. Brno : Masarykova univerzita v brně, 2002. 160 s. ISBN 80-210-2932-3 .

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

Vyhláška č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Internetové stránky Naděje o.s.

V Praze dne 5.10.2009

Podpis konzultanta

Podpis diplomanta

I TEORETICKÁ ČÁST

1 Formulace problému, cílů práce, výzkumných otázek, metodologie

1.1 Formulace problému

Na začátku roku 2007 začal platit zákon o sociálních službách č. 108/2006, kterým se přehodnocuje zákon o sociálním zabezpečení platný od roku 1988. Zákon přinesl hodně změn do života organizací, které poskytují sociální služby. Organizace musely přehodnotit svoje působení na trhu a přizpůsobit se novým požadavkům. Zavedením tohoto zákona a vyhlášky č. 505/2006 se změnil sociální systém ochrany obyvatelstva. Významnou změnou nové vyhlášky bylo zavedení standardů kvality, v rámci nichž vzniklo individuální plánování jakožto nová forma spolupráce mezi uživatelem a pracovníkem. Uživatel se považuje za partnera, je s ním uzavřena smlouva a má v zařízení sociálních služeb tvořit individuální plán. Tento zákon platí 7 let a standardy kvality se musely promítnout do práce organizací.

Občanské sdružení Naděje má dvaadvacetiletou tradici. V rámci České republiky se zaměřuje na více sociálních služeb, ale pro zpracování diplomové práce se budu orientovat na území hlavního města Prahy, konkrétně na azylové domy pro muže, ženy, zdravotně postižené a lidé v důchodovém věku.

Lidé bez domova jsou ohroženi sociálním vyloučením. Zákon se snaží proti tomu bojovat sociálními službami, které mají vést k sociálnímu začlenění. V azylovém domě si uživatel společně s klíčovým sociálním pracovníkem plánuje svoji budoucnost. S lidmi bez domova jsem dříve pracovala a jejich pojetí budoucnosti je velmi krátké. Jsou zvyklí uvažovat v aktuální situaci a plánování do budoucna je pro ně velmi náročné. Plánování je dlouhodobý proces, kdy si lidé navrhují osobní cíle, které mají přispět ke zlepšení jejich situace a sociálnímu začlenění. V rámci diplomové práce se chci zaměřit na analýzu individuálního plánování z hlediska úspěšnosti, či neúspěšnosti v sociálním začleňování.

Pomáhá individuální plánování v sociálním začleňování? Je to nástroj moci nebo pomoci?

1.2 Cíle práce

Cílem diplomové práce je zhodnotit individuální plánování z hlediska úspěšnosti či neúspěšnosti v procesu sociálního začleňování. Prozkoumat individuální plánování z několika úhlů pohledů a dobrat se určitých představ o procesu a tvorbě individuálního plánování.

Hlavní cíl

- Analyzovat individuální plánování z hlediska úspěšnosti či neúspěšnosti v sociálním začleňování uživatelů azylových domů v občanském sdružení Naděje.

Podcíle

- Zjistit názory sociálních pracovníků na efektivitu individuálního plánování v procesu sociálního začleňování.
- Zjistit názory vedoucích pracovníků azylových domů na efektivitu individuálního plánování v procesu sociálního začleňování.
- Zjistit cíle uživatelů služeb v individuálním plánu a jejich pojetí budoucnosti.
- Dobrat se určitých představ o procesu individuálního plánování.
- V případě zjištění nedostatků navrhnout opatření na zlepšení procesu individuálního plánování.

1.3 Výzkumné otázky

Pro výzkumnou část jsem zvolila kvalitativní výzkum. Ten bude probíhat formou volného vyprávění na téma individuální plánování. Bude zaměřen na uživatele azylových domů občanského sdružení Naděje, na muže a ženy v produktivním věku a na lidi v seniorském věku a zdravotně postižené. Ti mohou přispět k objasnění procesu z jiného úhlu pohledu než lidé „mladí a zdraví“. Budu se tázat sociálních pracovníků a vedoucích azylových domů, kteří s těmito lidmi pracují a vytvářejí s nimi individuální plán na to, co si o procesu myslí, jak ho vnímají. Zajímají mě názory, pohledy, zkušenosti. Zvolila jsem techniku volného vyprávění z důvodu velké otevřenosti a spontaneity, která by měla být větší než u jiných druhů rozhovorů.

1.4 Metody práce

V rámci diplomové práce budu používat kvalitativní metody sběru dat o individuálním plánování. Budou použity metody rozhovoru, případové studie a analýza aktérů.

- Pro důkladnější analýzu individuálního plánování jsou předloženy tři případové studie od třech různých uživatelů. Případové studie analýzy individuálních plánů uživatelů služeb azylového domu jsou ukázkou tvorby individuálních plánů z hlediska úspěšnosti, či neúspěšnosti.
- Rozhovory neboli interview s uživateli azylových domů budou podnětné pro otázky týkající se smyslu individuálního plánování a mohou ověřit práci sociálního pracovníka nebo zpřístupnit cíle, které jsou pro uživatele služeb obtížné, nepřekonatelně znemožňující sociální začlenění. Rozhovory se sociálními pracovníky azylových domů umožní vhled do problematiky práce s uživateli. Rozhovory s vedoucími azylových domů pomohou dotvořit obraz o procesu individuálního plánování z pohledu organizace.
- Metoda analýza aktérů se zabývá činiteli, kteří mohou ovlivnit připravované politiky či projekty. Mohou to být jednotlivci, skupiny nebo organizace, které mají zájem na problému nebo mají aktivní či pasivní vliv na řešení a rozhodování problému (Veselý, Nekola, 2007: 226).

2 Teoretická východiska

V diplomové práci kombinuji teorie, které jsou zaměřené na zákon o sociálních službách, občanské sdružení Naděje, lidi bez domova, standardy kvality a individuální plánování. Teorie nejdříve popíši a potom prakticky aplikuji.

2.1 Institucionální teorie

Naděje je institucí, které poskytuje na území Prahy služby lidem bez domova. Institucionální teorie byla vybrána, protože analýza individuálního plánování bude probíhat v institucionálním prostředí.

„Termín instituce zahrnuje jak formální uspořádání (jako je volební systém, rozložení moci atd.), tak také normy a praktiky „zabudované“ do tohoto uspořádání“. „Instituce mají v politické vědě významný vliv na rozhodování, ovlivňují způsob a rychlost reakce na veřejně politické problémy [...] (Veselý, Nekola, 2007: 47). Za společenské instituce lze považovat vládu, společnost, církve, zvyky nebo pravidla. Za instituce lze považovat toho, „kdo určuje „pravidla hry“, podle nichž je jednání lidí uspořádáno pomocí povinností a stimulů, čímž se snižuje jejich nejistota. Povinnosti a stimuly, které stanoví instituce, mohou být formální povahy, například předpisy, nebo neformální, například konvence a kodexy jednání. Kromě snižování nejistoty je úlohou povinností a stimulů zakotvených v předpisech a konvencích činit porušování pravidel „drahým“ tím, že stanoví pokuty a naopak činit dodržování pravidel jednáním, které se vyplácí a které přináší výhody“ (Potůček, 2005: 68).

2.2 Teorie sociálního vyloučení

Zaměřuje se na situaci sociálního vyloučení jednotlivců a je snahou o eliminaci tohoto jevu. Teorie je důležitá z hlediska uživatelů Naděje o.s., kterými jsou lidé bez domova, kteří často trpí sociálním vyloučením. Tento pojem sociálního vyloučení je relativně nový, i když s vylučováním osob nebo skupin jsme se setkali v historii civilizace častokrát. Je to proces, který omezuje nebo vylučuje jedince nebo skupiny v právech a povinnostech, které vyplývají z členství ve společnosti. S procesem sociálního vyloučení se setkáváme snad ve všech společnostech a v různých formách. Dříve proces odsouvání skupin nebo osob představovala sociální kontrola, sankce, která se uplatňovala proti všem, kdo zpochybňovali a narušovali řád. Důvodem společenského vyloučení nebo marginalizace bylo reálné nebo i nereálné

porušování právních a etických norem, zvyků, modelů nebo se sociální vyloučení užívalo preventivně.

V současnosti je sociální vyloučení stále nástrojem sociální kontroly, ale mění svoji podobu. Dnes jsou lidé vylučováni z ekonomického života, z obvyklého životního standardu, ze sociálního styku. „Jádrem sociálního vyloučení je nemožnost podílet se stejnou měrou jako ostatní na hmotných a nehmotných zdrojích společnosti, jejich distribuci a redistribuci, což vede následně k chudobě a sociální nebo kulturní izolaci“ (Rodgerse, 1995, cit. dle Sirovátka: 15). Běžně využívanou definicí sociálního vyloučení je *„deprivace v přístupu k institucím, jež ovlivňují životní šance, možnosti podílet se na většinovém životním standardu, participovat v různých oblastech společenského života“* (Room, 1995, Atkinson et al. 2002, cit. dle Sirovátka: 7). *„Sociální exkluze je dnes chápána jako proces, který jedince zbavuje práv, ale i povinností, jež jsou spojena s jeho členstvím ve společnosti. Chudoba pak zdaleka není považována za jedinou příčinu sociálního vyloučení a hovoří se o pluralizaci nerovností* (Mareš, Sirovátka, 2008: 3). Evropská unie podává rozšířenou definici sociálního vyloučení, kde vymezuje *„sociálně vyloučené jako obyvatele/občany dané společnosti, kteří z důvodu, které nemají sami pod kontrolou, nemohou participovat na obvyklých aktivitách, k nimž by je jejich občanství opravňovalo a na něž aspirují* (Burchard, Le Grand, Piachaud, 1999, cit. dle Sirovátka: 3). Je zde určen předpoklad, že je žádoucí, aby se vyloučení jedinci integrovali a zároveň se předpokládá, že chtějí být integrováni (Burchard, Le Grand, Piachaud, 1999, cit. dle Sirovátka: 3). Podle této definice Room (1995) konstatuje, že je *„založena na myšlence práva jedince na základní životní standard (bydlení, vzdělání, zdraví, služby, práci) a na myšlence jeho práva na participaci ve společnosti a takto je spjatá i s obecnějšími koncepty, jako jsou na jedné straně obecně uznaná lidská práva a na druhé straně občanství jakožto soubor oprávnění k určitým občanským, politickým a sociálním právům i jako soubor určitých povinností s užíváním těchto práv v dané společnosti spojených“* (Sirovátka, 2008: 4). Vyloučení má mnoho podob. Ekonomické je zdrojem chudoby a vyloučení ze životních šancí ve společnosti. Sociální nedovoluje podílet se na sociálních, ekonomických, politických a kulturních systémech. Politické znamená upření jak občanských a politických práv, tak i základních lidských práv. Kulturní je neparticipovat na kultuře společnosti a jejich hodnotách (Sirovátka, 2002: 15). V individuální rovině znamená sociální vyloučení zbavení občanství. *„Sociální exkluze pro postižené subjekty tak znamená způsob života zbavený nejen komfortu a životních šancí běžných ve většinové společnosti, ale i omezení jejich vlivu a příležitostí podílet se na rozhodování (včetně rozhodování o okolnostech vlastního života), nebo toto*

rozhodování ovlivňovat“ (Mareš, 2000: 293). „Základní charakteristikou propadu na sociální dno je nahromadění důvodů, které vedou k životní krizi (ztráta zaměstnání, platební neschopnost, problémy s bydlením, problémy dětí ve škole, nemoc). Sociálně vyloučení lidé obvykle nestojí před jedním problémem, ale před jejich komplexem, přičemž mnohý z nich by i jednotlivě ohrožoval normální fungování člověka ve společnosti. S postupným propadem na dno přestává být zřejmé co je původním důvodem propadu a co je jeho následkem“ (Agentura pro sociální začleňování v romských komunitách, ministerstvo vnitra, Člověk v tísni, 2009: 5).

Chudoba a sociální vyloučení spolu souvisí, protože oba dva stavy jsou příčinou vyloučení ze standardu života a životních šancí. Chudoba i sociální vyloučení „ničící lidské schopnosti a životní šance a je doprovázena demoralizací beznadějí, apatií a zoufalstvím. Nelze zapomínat ani na to, že dnes „znamená chudoba omezení či absenci spotřebitelské volby“ (Bauman 1996:198) a ta je v konzumní společnosti považována za jednu z forem svobody¹ (Mareš, 2000: 289).

Čtyři faktory sociálního vyloučení.

Prvním faktorem je „odmítnutí většinové společnosti integrovat určité jedince či kolektivity“ (Mareš, 2006: 6).

Druhý faktor je protipól prvního faktoru: „odmítnutí určitých jedinců nebo kolektivit integrovat se do majoritní společnosti (vytváření uzavřených komunit)“ (Mareš, 2006: 6).

Třetím faktorem jsou „osobní charakteristiky vylučovaných osob jako jsou nízká úroveň jejich kapitálů“ (ekonomického, sociálního, kulturního), (Mareš, 2006: 6).

Čtvrtý faktor jsou „strukturální problémy (často související i s hodnotami) bránící jedinců či kolektivám integrovat se, jedná se o povahu lokálních trhů, špatné životní podmínky, nedostatečná občanská vybavenost“ (Mareš, 2006: 6).

Nejzávažnější forma sociálního vyloučení je přístup k zaměstnání, za absolutní vyloučení lze považovat bezdomovectví nebo existence ghatt. Vyloučení z trhu práce může mít různé podoby: nezaměstnanost, vytlačení na sekundární pracovní trhy apod. Zejména dlouhodobá nezaměstnanost se stává bariérou v přístupu k produkci a spotřebě.

¹ Přesto se nelze domnívat, že chudí musí být vyloučení a sociálně vyloučení nemusí být chudými.

O sociálním vyloučení se zmiňuje také nový zákon o sociálních službách, který definuje sociální vyloučení jako „*vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace*“ (§3). Jak píše Kotýnková (2003) je to stav nerovnosti v participaci na životě společnosti a odráží nerovný „*přístup k pěti základním zdrojům společnosti: k zaměstnání, zdravotní péči, vzdělání, bydlení a k sociální ochraně*“ (Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005: 315).

2.3 Teorie sociálního začleňování

Je důležitá z hlediska úspěšnosti individuálního plánování, které se snaží pomocí stanovených cílů a soustavnou prací na nich zlepšit situaci jednotlivce. Azylové domy jsou již určitou formou sociálního začleňování.

Sociální začleňování vede k postupnému začlenění jedinců nebo celých komunit do majoritní společnosti. Je to proces, při němž se nabývají práva a povinnosti. Je to možnost vykonávat, věnovat se normálním aktivitám, které jsou dostupné a běžné pro většinovou společnost. Je to potenciál začít důsledně participovat na ekonomickém, politickém, kulturním a sociálním životě společnosti. Tento proces odbourává riziko nedokonalé společnosti. Procesem sociálního začleňování je zmírnit rizika exkludovaných, kteří způsobují roztržky a problémy. „*Cílem agendy sociálního začleňování je překonat exkluzi, jakožto důsledek selhání jednoho nebo více z následujících společností integrujících společenských systémů: demokratického a legislativního systému zajišťujícího občanskou integraci, trhu práce zajišťujícího ekonomickou integraci, systému sociálního státu zajišťujícího sociální integraci, či rodiny a komunity zajišťujícího interpersonální integraci*“ (Berghman, 1997, cit. dle Sirovátka: 9). „*Pokud jde o oblast sociální politiky je sociální začleňování snaha čelit rizikům i důsledkům nezaměstnanosti a chudoby, v zajištění přístupu k sociálním institucím a pomoci začlenění do sociálních vztahů*“ (Mareš, Sirovátka, 2000: 279) . Ale začlenění v jedné oblasti nemusí nutně znamenat začlenění v dalších oblastech, a proto musí sociální politika vytvářet „*spíše koncepční, provázané a paralelně působící soubory opatření*“ (Mareš, Sirovátka, 2000: 279). „*Avšak některé oblasti sociálního vyloučení nezasahují do sociální politiky (politická, interpersonální a skupinové či kulturní oblasti), ale mají často na ostatní oblasti sociálního vyloučení podstatný vliv. Z toho vyplývá, že komplexní přístup sociální politiky je nezbytný, ale protože nezasahuje všechny oblasti sociálního vyloučení, nemůže být jediným řešením*“ (Mareš, Sirovátka, 2000: 279). Cílem sociální politiky je eliminace příčin nebo důsledků sociální exkluze a zlepšení životních podmínek a šancí. Jak upozorňuje Sirovátka

(2008: 7), v pozadí tohoto přístupu je představa harmonického vývoje evropské společnosti. V oblasti sociální politiky jde především o snahu zmírnit důsledky a čelit riziku nezaměstnanosti (a chudoby)². Sociální inkluzi může posilovat také sám jedinec zvyšováním lidského kapitálu. Tím rozvíjí činnosti a stupňují se šance na začlenění, které je bráno zejména v oblasti trhu práce a uplatnění se na něm.

Podle Levitas (1998,2000, cit. dle Mareš, Sirovátka: 281) existují tři přístupy k sociálnímu začleňování. Jedná se o „*redistributivní diskurz, jenž se zaměřuje na odstranění chudoby především využitím dávek sociálního zabezpečení.*“³ Dále jde o *integrativní diskurz, v němž je za základní mechanismus sociální inkluze považováno placené zaměstnání (nejen jako zdroj příjmů), případně jiné komunitní strategie překonání sociální izolace. Konečně je to moralizující diskurz, v němž jsou příčinou sociální exkluze určitých osob jejich (patologické) morální a kulturní charakteristiky a základním mechanismem jejich sociálního začlenění je jejich resocializace: intervencemi sociální práce a krizovými sociálními intervencemi nebo represivními veřejnými politikami“* (Mareš, Sirovátka, 2008: 281). „*Strategie sociálního začleňování se ovšem odlišují podle akcentu připisovaného různým příčinám sociálního vyloučení a návazně i akcentu na typ přijímaných řešení. V podstatě se zde střetává přístup, jenž zdůrazňuje jako příčinu zejména individuální (morální) selhání, druhý naopak zejména kumulaci objektivních znevýhodnění“* (Layte, Vhelan, 2003 cit. dle Mareš, Sirovátka: 281). „*Důsledky volby mezi těmito přístupy se projevují ve všech hlavních oblastech strategie sociálního začleňování: ve strategii redistribuce zdrojů, ve strategii začleňování na trhu práce a ve strategii podpory participace v sociálních aktivitách“* (Mareš, Sirovátka, 2008: 281).

O sociálním začleňování se zmiňuje také nový zákon o sociálních službách, který jej definuje jako „*proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný“* (§3).

Do správy ministerstva práce a sociálních věcí „*spadá také péče o občany, kteří potřebují zvláštní pomoc a do této pomoci patří i opatření v oblasti sociálního začleňování“*. Dle MPSV patří k obecným cílům sociálního začleňování: „*zajištění účasti v zaměstnání a rovného*

² Ztráta zaměstnání vyvolává psychické, somatické a sociální nepředvídatelné reakce.

³ V současné době Dávek pomoci v hmotné nouzi.

*přístupu ke všem zdrojům, právům, zboží a službám, prevence rizika sociálního vyloučení, pomoc nejvíce zranitelným, mobilizace všech relevantních aktérů.“*⁴ V době vzniku Lisabonské strategie tvořily členské státy Evropské unie Národní akční plány sociálního začleňování (od roku 2004 – 2010 každé dva roky). Nově vznikla Strategie Evropa 2020, která *„představuje hlavní hospodářskou reformní agendu Evropské unie s výhledem do roku 2020.“*⁵ Na základě toho členské státy vypracovávají národní program reformem. Národní program reformem České republiky 2011 nese název Investice pro evropskou konkurenceschopnost. *„Pro danou oblast (chudoby a sociálního vyloučení) si Česká republika stanovila cíl, že do roku 2020 udrží hranici počtu osob ohrožených chudobou, materiální deprivací nebo žijících v domácnostech bez zaměstnané osoby na úrovni roku 2008. A dále, že Česká republika současně vyvine úsilí vedoucí ke snížení počtu osob ohrožených chudobou, materiální deprivací nebo žijících v domácnostech bez zaměstnané osoby o 30 000 osob.“*⁶

2.4 Teorie byrokracie

Byrokracie je administrativní systém, kde působí úředníci podle obecných, víceméně pevných naučených pravidel. Úřední funkce je povolání, které je podmíněno předepsaným vzděláním. Zaměstnanci úřadu rozhodují a jednají podle předem stanovených formálních pravidel a dle Webera je to záruka účinnosti a maximální výkonnosti jejich činnosti. Organizace, v níž úředníci pracují, má ustálenou úřední hierarchii. Úředníci jsou vázáni pravidly a dobře aplikovaná pravidla a normy vyžadují vyškolený personál. Každý úřad a úředník má své vymezené pravomoci a vše je písemně zaznamenáváno a archivováno“ (WEBER, 1997, cit. dle Škoda: 67-91). Jak, ale upozorňují v Blacwellově encyklopedii politického myšlení (2000: 49) *„striktní hierarchie může omezovat tok idejí a informací směrem vzhůru, sklon řídit se směrnice může znamenat nepružnost, zajištěné privilegované pozice mohou žít konzervatismus.“* Vzhledem k povinnosti „jednat s každým občanem stejně ponechává úředníkům minimum volnosti v rozhodování, byrokracie ztělesňuje monopol, stagnaci a donucování. Úředníci musejí pracovat podle pravidel, vykonávají správu a to je zbavuje kreativity, iniciativy a brání přímému myšlení. Naproti tomu trh představuje sféru

⁴ <http://www.mpsv.cz/cs/9078>

⁵ <http://www.mpsv.cz/cs/9078>

⁶ <http://www.mpsv.cz/cs/9078>

soutěžení, dynamiku a svobodu volby“ (Miller, 2000: 49). I přesto, že v „úřednickém jednání je patrná zdlouhavost, komplikovanost a nepřehlednost, poskytuje byrokracie svým zaměstnancům ochranu a alibi, což je zbavuje odpovědnosti. Byrokracii v moderní společnosti je vždy součástí vládnoucí třídy, ona sama nikdy nevládne“ (Petrušek, Vodáková, 1996: 140).

3 Aplikace teorií

3.1 Aplikace teorie institucí na občanské sdružení Naděje

Občanské sdružení Naděje „vzniklo v období významných společenských změn v naší zemi a navíc uprostřed nového fenoménu, u nás dosud neznámého, mezi uprchlíky“⁷ a to v roce 1990 jako pomoc rumunským uprchlíkům s cílem jejich integrace do společnosti. Naděje provozuje Integrovační program a jeho první verze spočívala v „nabídce ubytování, hygieny, stravování, zprostředkování práce, poradenství a duchovenské péče. Těchto služeb však brzy začali využívat i českoslovenští občané a integrační program byl proto přeformulován na pomoc bezdomovcům“ (Prudký, Šmídová, 2010: 8). „Na pomoc lidem společensky vyloučeným a lidem, který společenské vyloučení bezprostředně hrozí. Jeho smyslem je spoluúčast na hledání životních cílů a společenského uplatnění. Součástí programu je okamžitá pomoc při uspokojování základních lidských potřeb, ale také nabídka ubytování a dlouhodobější pomoc“ (Hradečtí, 1995 cit. dle Prudký, Šmídová, 2010: 8).

Občanské sdružení „můžeme definovat jako organizaci lidí spojených společným zájmem, kteří pro podporu tohoto zájmu považují za vhodné, užitečné a praktické sdružovat svoje aktivity a (i když ne nezbytně) svůj majetek“ (Frič, Deverová, Pajas a Šilhanová, 1998 cit. dle Potůček: 157). Pro organizace tohoto typu (stejně jako nadace, nadační fondy, církevní společnosti, obecně prospěšné společnosti...) je charakteristické, že „mají soukromou povahu (jsou oddělené od státní moci), nerozdělují zisk (mezi vlastníky nebo vedení organizace), jsou samosprávné (řídí sami svoji činnost), jsou dobrovolné (v jejich práci je někde zakotven prvek dobrovolnosti, zisk vracejí zpět do účelu vzniku organizace)“ (Salamon a Anheier, 1992, cit. dle Potůček: 156).

Lidé přicházející do azylového domu považují Naději za instituci nadřízeného charakteru, kde se musí dodržovat pravidla během doby ubytování. S těmito pravidly je uživatel seznámen při prvním kontaktu v azylovém domě, děje se tak za přítomnosti pracovníka v sociálních službách, který uživatele seznamuje s pobytem.

Uživatel má možnost přečíst si Domovní řád ještě před podepsáním smlouvy. Přicházející uživatelé jsou seznámeni s domovním řádem, který není direktivní a nic nenařizuje. Jsou zde uvedeny služby, které se poskytují. „V zařízení se poskytují následující služby: celodenní

⁷ <http://www.nadeje.cz/?q=node/11>

ubytování, možnost přípravy teplé stravy, možnost praní osobního prádla, možnost potravinové pomoci atd...Cílem zařízení je, aby uživatel pobyt využil k řešení následujících oblastí: získání nebo udržení zaměstnání nebo jiného stabilního příjmu, obnova přirozených vztahů, využívání běžně dostupných služeb a informací“ (Domovní řád Naděje Praha Žižkov). Ostatní povinnosti jsou uvedeny ve smlouvě o ubytování.⁸ Pro uživatele jsou Domovní řád a smlouva nejdůležitější předpisy, které se v zařízení dodržují.

Všichni zaměstnanci Naděje závazně dodržují formální předpisy, jakými jsou Zákon o sociálních službách a Metodika azylového domu. Jako neformální předpisy všichni zaměstnanci dodržují Etický kodex.

Sociální služby (vybrané služby sociální prevence) pomáhají lidem na ulici uspokojovat základní životní potřeby. Nejčastěji jsou služby koncipovány jako vícestupňové. Člověk může a nemusí projít každou z nich a ne každé zařízení poskytuje tyto vícestupňové služby. U nás jsou nejčastěji provozována nízkoprahová denní centra, která poskytují stravu a hygienu. Lidé, kteří přicházejí přímo z ulice (rooflessness), potřebují místo pro odpočinek, jídlo, teplo, očistu. Často se stává, že po uspokojení akutních potřeb projeví zájem o trvalejší změnu. Mezi další službu orientovanou na naplnění základních potřeb je azylové bydlení.

Občanské sdružení Naděje používá stejný model poskytování služeb. Nejdříve přichází člověk do nízkoprahového denního centra (Středisko Naděje Praha - U Bulhara, Středisko Naděje Praha - Bolzanova), kde jsou uspokojeny jeho potřeby. Středisko nabízí stravu, možnost hygieny a sociální práci. Lidé přichází z různých důvodů, někteří jen uspokojit základní životní potřeby, jiní chtějí návaznou sociální službu. Sociální pracovníci zjišťují jejich další potřeby, a pokud mají zajištěný příjem, mohou být ubytováni v azylovém domě. Zde se jim věnují na vyšší úrovni. Cílem středisek je, aby si uživatelé „*získali a udrželi zaměstnání nebo jiný stabilní příjem, obnovili přirozené vztahy, závazky, využívali běžně dostupných služeb a informací.*“⁹

3.2 Aplikace teorie institucí na zákon o sociálních službách

V rámci zavádění zákona o sociálních službách se vědělo, že zákon, který platil do roku 1989, je nedostačující vzhledem k vývoji moderní společnosti. Po roce 1989 se až do roku

⁸ Smlouva o poskytnutí služby sociální prevence v azylovém domě

⁹ <http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/77>

Stejně pro Středisko Dům Naděje Praha – Žižkov, Vršovice, Záběhllice.

2006 sociální oblast řídila zákonem č.100/1988 o sociálním zabezpečení, zákonem č.114/1988 o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení a vyhláškou MPSV č.182/1991, kterou se prováděl zákon o sociálním zabezpečení. Tyto zákony upravovaly oblast sociálního zabezpečení, snažily se reflektovat vývoj společnosti, ale novelizovat nešly donekonečna. Zákony neodpovídaly aktuálním problémům a vývoji společnosti. Stát znal sociální péči jakožto jedinou oblast sociálních problémů a pasoval se na garanta a zajišťovatele péče o občana. Sociální péče byla v zákoně o sociálním zabezpečení (č.100/1988) definována takto: *„Sociální péči zajišťuje stát pomoc občanům, jejichž životní potřeby nejsou dostatečně zabezpečeny příjmy z pracovní činnosti, dávkami důchodového nebo nemocenského zabezpečení, popřípadě jinými příjmy, a občanům, která ji potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku anebo kteří bez pomoci společnosti nemohou překonat obtížnou životní situaci nebo nepříznivé životní poměry“*(§7) z toho je zřejmé, že v první řadě poskytoval pomoc občanům stát a občan byl pouze pasivním příjemcem této pomoci, nevyvíjel žádnou námahu o zlepšení své situace. Dalším problémem bylo, že ten kdo chtěl žádat o dávku, musel odpovídat stanovené skupině: rodina s dětmi, senior, zdravotně postižení lidé. Ve vyhlášce č.182/1991 byly vyjmenovány činnosti, které se poskytují v rámci pomoci lidem, např.: poradenská a výchovná péče, náhradní rodinná péče o děti, péče o těžce postižené občany a staré lidi, a byly zde vyjmenovány Služby sociální péče, kam patřila: pečovatelská služba nebo péče o občany společensky nepřizpůsobivé. Jako další problém lze uvést, že organizace poskytující sociální péči (sociální služby) se nemusely nikomu zodpovídat za své aktivity nebo kvalitu sociálních služeb. Služby mohl poskytovat téměř kdokoliv bez zákonné opěry. Vznikaly nové druhy služeb (azylové domy, domy na půli cesty, chráněné bydlení aj.) a vznikaly bez jakýchkoliv pravidel, standardů kvality, bez zajištěného financování. Vznik služby si vyžádala aktuální situace ve společnosti. Chyběly takové prvky jako princip vyjednávání a dohody s uživatelem, spolurozhodování o možnostech řešení situace, nefungoval systém, kde uživatel je zákazníkem. Financování služeb bylo nejisté, chyběla základní garance státu.

Proto se již v roce 1994 začalo hovořit o potřebě nového zákona. Ten by měl nejdříve upřednostňovat občana jako aktivního činitele v zájmu řešení své situace a až poté hovořit o sociální péči. *„Hlavním cílem navrhované právní úpravy je vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb osob, které jsou oslabeny v jejich prosazování. Návrh vychází z obecného principu solidarity ve společnosti a současně podporuje princip rovných příležitostí pro všechny členy společnosti. Zákon o sociálních službách bude zabezpečovat*

základní rámec k zajištění potřebné pomoci. Pomocí se rozumí takové spektrum činností, které jsou nezbytné pro sociální začlenění osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti. Hlavním cílem navrhovaného zákona je podporovat proces sociálního začleňování a sociální soudržnost společnosti“ (Důvodová zpráva, 2006: 46).

„O zákoně se začalo hovořit v poslanecké sněmovně v roce 2004. Tehdejší, pouze jednokomorový parlament zákon odmítl s tím, že neobsahoval individualizaci v přístupu k uživateli, neměl zabudovaný příspěvek na péči a rovný přístup všech poskytovatelů sociálních služeb k veřejným prostředkům. Po roce 1996 byla opět oživena diskuze o přípravě zákona, v tehdejší terminologii se jednalo o zákon sociální pomoci. Uskutečnila se schůzka předsednictva Vládního výboru pro zdravotně postižené občany s tehdejším premiérem V.Klausem a byly dohodnuty základní principy systémové změny sociálních služeb. Tyto principy byly více méně podobné těm principům, na kterých byl připravován současný zákon o sociálních službách. Tošovského vláda schválila věcný záměr zákona o sociálních pomoci a MPSV prakticky dokončilo paragrafové znění zákona. Bohužel nová vláda M. Zemana nepřijala principy, na kterých byl připraven zákon o sociální pomoci a prakticky zastavila práce na přípravě zákonné úpravy sociálních služeb. Až s novou exekutivou premiéra V. Špidly byly oživeny diskuse směřující k nezbytnosti právních úpravy sociálních služeb. Tyto diskuse měly různé peripetie a především Národní rada zdravotně postižených byla iniciátorem různých setkání, protestů a zase setkání, která vedla až k dohodě koaličních partnerů na schůzce dne 27.dubna 2007. Na tomto jednání došlo k dohodě o základních principech zákonné úpravy systému sociálních služeb, který vláda schválila na svém jednání 20.října 2004. Bohužel vláda sice věcný záměr zákona o sociálních službách schválila, ale s tím, že zákon bude platit až od 1.ledna 2007“ (KRÁSA, Zákon o sociálních službách a jeho problémy. [online]).

3.3 Aplikace teorie institucí na rodinu

Rodina je základní stavební jednotkou společnosti. Je to společenská instituce, která vytváří vzory chování a jednání, které vycházejí z určitých hodnot, cílů nebo omezení. Rodina poskytuje sociální a kulturní kapitál, který jedince ovlivňuje nejen v životní dráze, ale i v tom jakou založí reprodukční rodinu. Reprodukce je hlavní funkcí rodiny, udržení rodu a péči o potomky v době jejich nesoběstačnosti. *„Rodina reprodukuje člověka nejen jako živočicha, zprostředkuje mu vrůstání do jeho kultury a společnosti. Rodina krom toho propojuje generace, vytváří mezi nimi kontinuitu a pouta solidarity“ (MATOUŠEK, 1997: 9).*

Primární rodina je ta, kde jedinec vyrůstá. Je složena z rodičů a jejich dětí. Tato rodina je důležitá z hlediska socializace. Poskytuje dítěti sociální prostředí a dává mu základy socializace po celý život člověka. Od narození se utváří osobnost dítěte, „rodina předává sociální dovednosti, bez kterých se v dospělosti neobejde“ (MATOUŠEK, 1997: 10). Rodina je zodpovědná za výchovu dítěte, dává mu vzory chování a sociální podporu a tím se vyvíjí kulturní vzory a způsob života a to jak se bude chovat k ostatním lidem. Rodina je důležitá i pro dospělého člověka. „Mít stálého partnera a mít děti jsou přední hodnoty lidského života. O ně dospělý člověk opírá pocit vlastní hodnoty, pocit smysluplnosti své existence, na nich závisí jeho psychická podpora a zdraví“ (MATOUŠEK, 1997: 10).

„Podstatným znakem rodiny je společné bydlení. Stabilita domova a soukromí jsou podstatné pro výchovu děti i důvěrných pout mezi dospělými partnery“ (MATOUŠEK, 1997: 11).

Lidé bez domova jsou skupinou obyvatel, u kterých nedostatečně fungující rodina mohla způsobit odchod z domova ať už od rodičů nebo z vlastní primární rodiny, kterou založili. Manželé Hradečtí píší, že 80% bezdomovců vyhledávající pomoc u pražského hlavního nádraží prošli krizí rodiny. Dřívější statistiky uvádějí, že přibližně 25% bezdomovců prošlo dětským domovem, 35% vězením.¹⁰ Na druhou stranu Prudký a Šmídová uvádějí (2010: 77), že z analyzovaných 4625 uživatelů Střediska Bolzanova jich 44,4% pocházejí z úplné rodiny (17,1% z neúplné rodiny, 4,4% z dětského domova a 33,5% nevedlo původní rodinu). „Tato zjištění ukazují, že neúplná rodina či ústavní výchova nejsou faktorem ovlivňujícím sociální vyloučení o nic víc než úplná rodina“ (Prudký, Šmídová, 2010: 80).

Sociální pracovnice v azylovém domě se zmínila, že lidé ve středisku hledající si práci si často nevěří nebo jim chybí sociální dovednosti, jako jsou umění jednat s lidmi, komunikovat, navázat vztah s lidmi nebo dosáhnout svého cíle. To jim komplikuje hledání zaměstnání, partnerů nebo bydlení.

¹⁰ <http://www.nicm.cz/bezdomovectvi-charakteristika>

3.4 Aplikace teorie sociálního vyloučení

Bezdomovectví je považováno za extrémní formu sociálního vyloučení. Faktorů sociálního vyloučení je mnoho a často se kumulují. Vyloučení ze společnosti může nastat následkem nedostatečných rodinných vztahů nebo sociálním zázemím, které již ale není hlavním důvodem sociálního vyloučení.

Vyloučení na okraj společnosti může nastat z důvodu nedostatečného přístupu na trh práce. „Nejvyšší dosažené vzdělání představuje jednu z rozhodujících charakteristik sociálního postavení ve společnosti v České republice. Diference v nejvyšším dosaženém vzdělání bývá obvykle úzce spojena s celkovým sociálním postavením, včetně výše příjmu, životní úrovně, obsahu vykonávané práce a podoby životního stylu“ (Prudký, 2009 cit. dle Prudký, Šmídová: 45). Prudký a Šmídová z výše provedené analýzy zjistili, že z 4366 analyzovaných uživatelů mělo 45,1% vzdělání střední odborné bez maturity¹¹ (vyučení), 31,8% základní vzdělání, 13,4% s maturitou, 2,5% nedokončená základní škola, 1,7% vysokoškolsky vzdělaní lidé. To ukazuje na fakt, že „vzdělání je sice zásadní složkou sociálního a kulturního kapitálu, ale samo o sobě jako ochrana před sociálním vyloučením nestačí“. (Prudký, Šmídová, 2010: 48). Lidé mohou být vyloučeni ze společnosti i z důvodu psychiatrického onemocnění (**psychických poruch**). Psychickými poruchami trpí 70-95% lidí bez domova, u kterých byla provedena studie. „Převažují poruchy kvůli zneužívání alkoholu a depresivní poruchy. Schizofrenní poruchy se vyskytují v 4-14% případů, mozkové, organické poruchy nebo demence: u 4-9%“ (Štěchová, M. Luptáková, M. Kopoldová, B. 2008: 43), závislosti na návykových látkách.

Na dno společnosti může vést špatný **zdravotní stav**. Z analyzovaných uživatelů střediska Bolzanova jich za období 11 let jako tuto příčinu uvedlo celkem „dvě pětiny z dotázaných uživatelů“ (2000 z 4625). Nejčastěji šlo o kombinace příčin (špatný psychický stav, mentální/psychická nemoc, tělesná vada, nemoc, invalidita, propuštění z ústavu¹² (Prudký, Šmídová, 2010: 88). Důvod příchodu do Naděje může být také **návrat z vězení**, který uvádí celkem 35,4% z analyzovaných uživatelů. „Lze předpokládat, že víc než třetina uživatelů o.s. Naděje má za sebou zkušenost s vězením. A také to, že návrat a jeho nezvládnutí je jednou

¹¹ Jak píše autoři, jedná se spíše o vyučení, protože „možnosti získání vzdělávání na úrovni „středního odborného bez maturity“ byly poměrně vzácné.“

¹² nejčastěji šlo o zdravotní zařízení typu protialkoholní léčebna, psychiatrické léčebné či odvykací zařízení jiného druhu nebo ústav pečující o nezletilé

z rozhodujících příčin propadnutí do nejhlubší sociální exkluze“ (Prudký, Šmídová s.91). Mezi další významnou příčinu, která vede k životu na ulici je závislost. Dokazují to statistiky, které uvádějí, že „necelá jedna pětina uživatelů přišla do Naděje s důvody-závislostmi – tj.17,8%“¹³ (Prudký, Šmídová s.92) a z detailnějšího hlediska je patrné, že jsou to „nejčastěji lidé do 29let věku, svobodní a ti, co nemají děti“ (Prudký, Šmídová, 2010: 93). Autoři připomínají, že „závislosti patří k nejvýznamnějším zábránám pro to, aby mohlo dojít k adaptaci na „obvyklé“ sociální podmínky, případně k návratu nad zachytnou sociální síť. Ať jsou důvody těchto závislostí jakékoliv, jde o handicap, který vyžaduje především léčení, nebo trvalou péči a pomoc“ (Prudký, Šmídová, 2010: 93).

K tomu se váže osobnost člověka, který takto jedná. Neschopnost poučit se ze zkušeností a ulpívání na nefunkčních způsobech chování může člověka zničit natolik, že je ze společnosti vyloučen. Osobnost člověka, který žije na ulici, se po čase mění. Někteří rezignují a nechtějí změnit svůj život. Vágnerová uvádí, že „bezdomovec není schopen přiměřené sociální adaptace a běžné úkoly ve společnosti jsou pro ně těžko splnitelné. Často se nedokáží ovládat a nejsou dostatečně odolní a vytrvalí. Všechny potřeby člověka žijícího na okraji společnosti jsou snižené a neuspokojené. O budoucnosti uvažují velice zřídka a to vede ke stavu, že nechtějí nic řešit“ (Vágnerová, 2004: 411 - 413).

¹³ Nelze ověřit objektivní počet, protože se pracuje se subjektivními daty (Prudký, Šmídová s93).

3.5 Aplikace teorie sociálního začleňování

Nezaměstnanost se uvádí jako jeden z hlavních sociálních problémů současné doby. „*Je to hlavně dlouhodobá nedobrovolná nezaměstnanost, která přináší lidské sociální a psychologické škody. Je dokázáno, že nezaměstnanost vede ke zhoršování fyzického i psychického zdraví, vede k vyššímu výskytu srdečních chorob, alkoholismu a sebevražd*“ (Miras, 10. Nezaměstnanost, makroekonomické problémy trhu práce [online]). V dnešní společnosti je práce považována za zdroj obživy, dobrých životních podmínek, seberealizace, sebenaplnění, struktury času a plánů do budoucna. Práce je pro člověka časově i fyzicky náročná, vyčerpávající a namáhavá, ale dává pocit uspokojení, plánů, životního smyslu. „*Práce jako přírodní i kulturní aktivita, jako jednota fyzické a duchovní námahy, totiž odpovídá hlubinné biologické potřebě člověka přiměřeně zatěžovat bytostné síly, konfrontovat je s rodově příbuznými silami a strukturami přírody*“ (Buchtová, 2002: 11). Proto se v azylových domech snaží, aby si lidé hledali práci. Cílem je, „*aby každý uživatel využil pobyt v azylovém domě k řešení některé z následujících oblastí: získání a udržení zaměstnání nebo jiného stabilního příjmu, obnova přirozených vztahů, závazky, využívání běžně dostupných služeb a informací. Naplnění těchto cílů usnadní odchod do návazného bydlení nebo ubytování.*“¹⁴

Práce a dostatek finančních prostředků může urychlit sociální začleňování. Práce je pro člověka důležitá, ale pro lidi bez domova je těžké najít stabilní kvalitní práci. Proto se lidé uchylují na sekundární trh práce, který soustřeďuje horší pracovní místa, méně stabilní s nižšími nároky na kvalifikaci, méně finančně ohodnocené s větší možností nezaměstnanosti, ale snadněji zde naleznou práci, vydělají peníze a mohou zlepšit svoji nepříznivou sociální situaci.

Azylové domy již tím, že poskytují pobytové služby na přechodnou dobu, jsou zaměřené na sociální začleňování. Bydlení/ubytování představuje ochranu před sociálním vyloučením a jednu ze základních lidských životních potřeb. Bydlení samo o sobě slouží k saturování dalších potřeb. Poskytuje bezpečí, ochranu, jistotu.

Sám jedinec může přispívat k sociálnímu začleňování tím, že zvyšuje svůj lidský potenciál (práce na počítači, navštěvovat veřejně dostupné služby, naučit se asertivně komunikovat,

¹⁴ <http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/77>

sociálním dovednostem, projít rekvalifikací). Sociální pracovník se snaží, aby uživatelé využívali běžně dostupné služby (kadeřnice, knihovna, lékaři). Navázali vztahy s rodinnou nebo přáteli, řešili a spláceli dluhy a závazky. Z hlediska příjmů se snaží sociální pracovník vyřídit uživateli příjem z dávek, z pomoci hmotné nouze, nejčastěji se jedná o životní minimum a doplatek na bydlení, který umožňuje proplácet ubytování v azylovém domě. Poté co uživatel získá tento minimální příjem pro sebe a má z čeho zaplatit ubytování, může si snadněji začít hledat zaměstnání. Podporu azylového domu může využívat jeden rok.

3.6 Aplikace byrokracie

Individuální plán je psaný dokument pro, která existují pravidla tvorby. Je to, pravidelně se opakující činnost sociálního pracovníka. Na druhou stranu je to práce s lidmi. Sociální pracovník se setkává s každým klientem zvláště, osobně spolu hovoří sociální pracovník hodnotí uživatelskou situaci a tvoří se individuální plán podle toho, „a co uživatel má. Může se stát, že se situace uživatele nezmění ani poté co bude tvořit individuální plán. Když to sociální pracovník vycítí, stejně by se měl chovat k uživateli tak, aby ho motivoval k malým cílům, které zvládne (například navštívit holiče, lékaře...). S každým se tvoří individuální plán, a to umožňuje sociálnímu pracovníkovi alespoň jednou za měsíc vidět všechny klienty. Chová se ke všem stejně, podle zásad tvoří individuální plán, motivuje, podporuje, kontroluje. Záleží i na osobnosti sociálního pracovníka, který plní normy a uvádí cíle zařízení do praxe. Jak se vyjádřila jedna vedoucí – pro někoho je úspěch, že vydrží „korzovat“ mezi azylovými domy a nepadne na ulici.“

4 Charakteristika standardů kvality sociálních služeb

Standardy kvality jsou doporučované MPSV od roku 2002 a staly se právním předpisem platným až od 1.1.2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Standardů kvality je celkem patnáct a pro význam diplomové práce je důležitý standard číslo 5 Individuální plánování průběhu sociální služby. Každý standard obsahuje kritéria, která musí sociální služba splnit. Každé kritérium má svou hodnotu. Ta se „obvykle provádí na stupnicích, jejich jedním extrémem jsou hodnoty odpovídající zcela nedostatečnému stavu a druhým extrémem jsou hodnoty odpovídající „dobré praxi“ (Matoušek, 2007: 127). Každé kritérium obsahuje počet bodů, které se udělí dle jeho naplnění. „Hodnocení kritérií obsahuje objektivní a subjektivní charakter. Některá kritéria

jsou dobře měřitelná dle počtu a jiná záleží na subjektivním hodnocení inspekce“ (Matoušek, 2007: 127). Podmínkou poskytovatelů je splnit všechna kritéria. Kritérií může být jeden až pět. Standardy jsou očíslované a zahrnují v sobě všechny oblasti života uživatele i organizace. Splnění všech kritérií posuzuje Inspekce sociálních služeb, která vyhodnotí, zda je služba kvalitní nebo nekvalitní. V případě negativního hodnocení musí sociální služba napravit, co jim bylo při inspekci vytčeno. „Kvalita respektive zvyšování kvality je rozšiřování osobního růstu, který může znamenat větší nároky na uživatele a také větší frustraci z neúspěchu“ (Matoušek, 2007: 127). Zákon také ukládá zvyšování odbornosti sociálních pracovníků, která vede k rozšiřování osobního růstu.

Standardy jsou zacíleny na poskytování kvalitní sociální služby, která respektují a podporují uživatele.

Standard Individuální plánování průběhu sociální služby ukládá poskytovateli plánovat (tvořit individuální plán) s každým uživatelem služeb. Je to dokument, ve kterém si uživatel stanoví cíle, kterých chce během služby dosáhnout, aby se nestal sociálně vyloučeným nebo aby neprohluboval sociální vyloučení.

4.1 Individuální plánování průběhu sociální služby

Tvorba individuálního plánu se liší podle druhu poskytované služby. V denních centrech se individuální plánování zpravidla netvoří, protože sem lidé přicházejí uspokojit akutní základní potřeby a jsou ve středisku krátkou dobu.

Naproti tomu v zařízeních dlouhodobého charakteru, jako jsou azylové domy nebo domovy pro seniory, kde je ubytování poskytováno na dlouhou dobu, se s uživateli tvoří individuální plány. V zařízení, kde jsou ubytováni, se pracuje na tom, aby se změnila (k lepšímu) situace uživatele. Uživatel služby je brán jako aktivní činitel v řešení své situace „*jehož objektivizované potřeby a projev vůle jak situaci řešit by měly být určující pro formu pomoci*“ (Důvodová zpráva, 2006: 44). Novým směrem je zaostření pozornosti na uživatele, respekt individuality člověka a kvalita a způsob života poskytovatelů sociálních služeb.

Cílem je při pomoci vycházet z „*individuálně určených potřeb osob, působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob*“ (zákon o sociálních službách, §2).

Individuální plán je prostor pro osobní cíle, zaznamenávání o způsobu poskytování služby a vyhodnocení poskytování sociální služby. Není to místo pro hodnocení chování či situace uživatele, vyjadřování emocí. Rozsah individuálního plánu vychází ze situace uživatele. Pokud uživatel umí vyjádřit své cíle a objektivně zhodnotit situaci, individuální plán může být kratší, stručnější, ale v případě, že uživatel hledá své osobní cíle, potřebuje pomoci s jejich pojmenování, jeho situace je složitá a má hodně osobních cílů může být individuální plán podrobnější. Smyslem individuálního plánu je zlepšení situace a sociální začleňování lidí. Proto je důležité, aby sociální pracovník nepracoval s klientem podle toho, co je důležité pro něho nebo pro ostatní lidi. Každý uživatel má jiný pohled na individuální plán.

Cíle by měli být jasné, uchopitelné a srozumitelné a mělo by být jasné, co je považováno za jejich splnění. Za zpracování osobního plánu je odpovědný klíčový pracovník zařízení, který je stanoven po dohodě s uživatelem. Tento klíčový pracovník umí s uživatelem komunikovat a odpovídá za sdílení důležitých informací s ostatními pracovníky zařízení.

Předává potřebné informace mezi ostatními zaměstnanci, pokud se jich individuální plán týká.
Uživatel má možnost kdykoliv změnit sociálního pracovníka.

Všeobecné zásady tvorby individuálního plánu

- je to osobní plán uživatele
- uživatel si sám stanoví (relevantní) cíle, které odpovídají cílům zařízení
- v určitých chvílích může pomoci klíčový pracovník, když uživatel neví, čeho chce dosáhnout
- uživatel má svého klíčového pracovníka
- ten předává potřebné informace mezi zaměstnanci
- uživatel může změnit klíčového pracovníka
- individuální plán se aktualizuje podle vnitřních předpisů, tzv. hodnotí se splnění cílů

4.2 Obsah kritérií Standardu Individuální plánování průběhu sociální služby

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

- a) *Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby*
- b) *Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle*
- c) *Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance*
- d) *Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám“ (Standardy kvality poskytování sociálních služeb).¹⁵*

Kritéria říkají co má poskytovatel dělat, aby uživatel dostal kvalitní sociální službu.

¹⁵ Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

4.3 Obsah kritérií Standardu Individuální plánování průběhu sociální služby v občanském sdružení Naděje

Nejdříve je vždy uvedeno všeobecné znění kritéria a poté aplikace na azylové domy. Znění kritérií má Naděje uvedené v metodice konkrétních azylových domů a obsah kritérií je stejný pro všechny azylové domy.

Kritérium a) dle zákona poskytovateli stanovuje písemně zpracovat „*vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocení procesu poskytování služby.*“ Naděje má ve své Metodice Azylového domu uvedeny pravidla

- **fáze tvorby individuálního plánu.** Jedná se o:

- Vysvětlení kontextu

pracovník vysvětlí smysl, účel a způsob sestavování individuálního plánu

- Shromažďování podnětů

pracovník zjišťuje možná témata budoucí sociální práce s uživatelem, vyjasňuje si nepříznivou sociální situaci a zdroje uživatele

- Zjišťování osobních cílů

dochází k zúžení předchozích témat možné spolupráce

- Stanovení dohodnutých osobních cílů

Úkolem je, stanovit s uživatelem osobní cíle, o jejichž dosažení se bude usilovat (tyto cíle nesmějí být v rozporu s cíli zařízení). Tyto cíle se zaznamenají do Individuálního plánu

- Stanovení aktuálně řešených cílů a konkrétních kroků, které vedou k naplnění aktuálně řešených cílů

Pracovník s uživatelem vyberou aktuálně řešený osobní cíl, na kterém budou v konkrétním čase pracovat. Společně hledají další zdroje, které pomohou cíl naplnit. Snaží se nalézt překážky, které by bránily v naplnění cíle. Výstupem jsou konkrétní kroky, které jsou měřitelné a termín jejich splnění a popřípadě rozdělení úkolů mezi uživatele a sociálního pracovníka

- Uzavření kontraktu

Obě strany podepíše výstup individuální plán, kterým se zavazují ho dodržet

- Naplňování kontraktu

Pracovník motivuje (nebo kontroluje) uživatele ve splnění kroků vedoucích k naplnění osobního cíle

Kritérium b) stanovuje poskytovateli, aby „plánoval společně s uživatelem a s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby“

- Plánování probíhá vždy s uživatelem, pracovník pomáhá formulovat cíle a vychází se z možností uživatele

Kritérium c) říká, že se hodnotí, zda jsou cíle naplňovány

- Hodnocení probíhá vždy s uživatelem. Zhodnotí se konkrétní kroky, které vedou k naplnění cíle, zjišťují se nové skutečnosti a cíle mohou být přeformulovány v nové cíle. Hodnocení probíhá zpravidla jednou za měsíc.

Kritérium d) stanovuje určeného pracovníka, který se věnuje uživateli

- Tento pracovník je uveden v individuálním plánu. Vybírán je s ohledem ke specifickým potřebám uživatele a dovednostem, možnostem pracovníka a přání uživatele

Kritérium e) hovoří o získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám

- Mezi zaměstnanci probíhá předávání informací na poradách týmu a při předávání směn. Slouží k tomu zápisy z porad týmu, interní dokumenty zařízení a informační počítačový systém.

4.4 Individuální plánování v občanském sdružení Naděje

Individuální plánování vychází z druhu a poslání sociálních služeb.

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

Praktické uplatňování evangelia, tedy křesťanské principy práce, vyjadřuje text:

Hladověl jsem, a dali jste mi jíst, žíznul jsem, a dali jste mi pít,

byl jsem na cestách, a ujali jste se mne, byl jsem nahý, a oblékli jste mě,

byl jsem nemocen, a navštívili jste mě, byl jsem ve vězení, a přišli jste za mnou“.

(Bible, Evangelium podle Matouše 25,35-36).

Individuální plánování je příběh člověka, který prochází sociální službou. Je to porozumění životní situace uživatele. Individuální plánování **probíhá** formou rozhovoru o vyprávění situace uživatele. Pracovník tím zjišťuje „velikost“ nepříznivé sociální situace a při rozhovoru může dojít i na téma budoucí, na situace, která se změní po pobytu v azylovém domě - například co si uživatel přeje nebo co by si přál, aby se splnilo. Klíčový pracovník na začátku prvního a v případě potřeby i dalších individuálních plánů vysvětlí/vysvětluje důvody a výhody, které plynou z tohoto procesu - například, že bude mít pracovník čas jen pro tohoto uživatele a mohou si společně popovídat a plánovat další změny. Při tvorbě individuálního plánu je důležité znát situaci uživatele, identifikovat nepříznivou sociální situaci, a z toho vycházet při tvorbě individuálního plánu. Občanské sdružení Naděje disponuje počítačovým programem, kam se zanáší výchozí situace uživatele a podle toho se také hodnotí změna. Identifikace nepříznivé sociální situace není součástí individuálního plánu, ale sociální pracovník ji zná a má k ní přístup. Při tvorbě individuálního plánu je žádoucí, aby na sebe cíle navazovaly a byly společně provázané. Umožňuje to lepší orientaci v situaci uživatele. K tomu, aby byly cíle splněny, je nutné znát zdroje uživatele (zdravotní stav, pohyblivost, mentální funkce, sociální dovednosti). Individuální plán se hodnotí jednou za měsíc. Uživatel tak má prostor, aby cíle mohl zvládnout.

Cílem individuálního plánování je změna situace uživatele, ale může se stát, že se situace uživatele nezmění. Uživatel si stanovuje osobní cíle a pro jejich dosažení je nutné znát cíl, zdroje a termín, kdy bude cíl splněn. „Obecným cílem sociální služby je umožnit člověku v nepříznivé sociální situaci zůstat součástí přirozeného společenství, žít běžným způsobem obdobně jako jeho vrstevníci. Osobní cíl je to, čeho chce a může uživatel dosáhnout využíváním sociální služby“ (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002:7).

Klíčový pracovník je důležitý při celém procesu individuálního plánování. Nejdříve jeho empatie a vnímání mohou pomoci uživateli ve vyprávění a usnadnit vyjasňování cílů. Pracovník si všímá potřeb a spokojenosti uživatele. Řídí se ve své práci Etickým kodexem. Na začátku vysvětlí důvod tvorby individuálního plánu a záleží na jeho schopnostech, aby vhodně motivoval uživatele ke spolupráci na tvorbě individuálního plánu. Uživatel definuje žádoucí změnu, a pokud neví, pomůže mu pracovník vhodnými otázkami. Klíčový sociální pracovník může být v životě uživatele jedinou osobou, která ho bere vážně a stojí při něm.

Pracovník poskytuje konkrétním lidem konkrétní pomoc a podporu a individuálně se přizpůsobuje každému uživateli. Jinak se plánuje s člověkem, který je otevřený v rozhovoru a jinak s člověkem uzavřeným nebo úplně nekomunikativním. Klíčový pracovník pomáhá naplňovat potřeby člověka a smysluplně řešit jeho nelehkou situaci.

Jméno klíčového pracovníka je uvedeno v záhlaví dokumentu. Uživatel má možnost změnit klíčového pracovníka, v Naději by to byl vedoucí střediska.

Za zpracování osobního plánu uživatele je odpovědný klíčový sociální pracovník zařízení. Tento klíčový pracovník odpovídá za sdílení důležitých informací s ostatními pracovníky zařízení.

4.5 Obsah individuálního plánu Naděje o.s.

Individuální plán má k dispozici pracovník i uživatel. Na začátku individuálního plánu je uvedeno číslo plánu, název zařízení a jména obou stran, které se na tvorbě plánu podílely. Dále obsahuje datum vyhodnocení dalšího individuálního plánu a text předchozího plánu. Zde se zapisují uživateli situace během jednoho měsíce. Klíčový pracovník se ptá na cíle, které byly v předchozím individuálním plánu a uživatel odpovídá, zda byly splněny či nikoliv. Pokud nebyly splněny, pátrá pracovník po důvodech. Pokud jsou relevantní proto, že nebyly cíle splněny, mohou se dohodnout na změně nebo vypuštění cíle. Pokud nebyl cíl splněn z jiného důvodu (lenost, nechť...) bude se pracovník snažit uživatele motivovat, aby cíl(e) splnil. Pokud se jedná o první individuální plán, zůstává kolonka tohoto vyhodnocení prázdná. Dalším krokem individuálního plánu je plánování dalších cílů a jednotlivých kroků. Dohodnou se další termíny, zejména dle sdělení uživatele (kdy se dostavit na úřad práce, kdy navštívit lékaře, vyřídit si úřední dokumenty). V individuální plánu je uvedeno jaké kroky udělá uživatel a jaké pracovník (zatelefonuje na úřad práce, dojde s uživatelem vybrat peníze, napíše žádost o rodný list). Pokud se cíle a termíny konkretizují, dohodne se další termín návštěvy. Uživatel ví, že může během celé doby ubytování a trvání individuálního plánu kdykoliv navštívit klíčového pracovníka a sdělit mu nové informace. Tyto informace pracovník zapisuje do počítačového programu, kam se také přepisuje celý individuální plán, a při dalším individuálním plánu se tyto informace začlení do vyhodnocení. V potaz se musí brát věk, zdravotní, psychický stav uživatele nebo jiné potíže. Pracovník musí odhadnout jestli „na to uživatel má.“ Zákon ukládá povinnost plánovat s každým uživatelem a i když je

zřejmé, že z objektivních důvodů individuální plánování u některých klientů nepovede ke zlepšení situace, stejně se tito lidé musí procesu zúčastnit a snažit se svoji situaci zlepšit.

Individuální plán se **zpracovává** v elektronické formě a aktuální podoba plánu se vytiskne a dostanou ji obě zúčastněné strany. Poskytovatel jedno vyhotovení uloží do spisu uživatele do uzamykatelné skříňky, aby k němu neměly přístup neoprávněné osoby. Přístup ke spisu uživatele mají ti, kteří se na individuálním plánování podílejí a ti jsou vázáni Ochranou osobní údajů. Na individuálním plánu se mohou podílet další osoby, které uživatel určí za relevantní, nebo jsou nutné, aby se individuálního plánu zúčastnily. Může se jednat o zákonného zástupce, notáře, psychologa nebo o jinou blízkou osobu. Písemné vyhotovení plánu podepíše uživatel a pracovník a tím stvrdí, že s plánem souhlasí. Základní formuláře pro individuální plány jsou ve všech zařízeních stejné (příloha č. 2).

Příklad tvorby individuálního plánu uživatele, který má dluhy.

Jako cíl se nenapíše, že uživatel chce vyřešit své pohledávky během pobytu v azylovém domě, protože je to nereálné, ale do individuálního plánu se napíše, že uživatel chce pobyt v zařízení využít ke splácení si pohledávek.

Jednotlivé kroky k cíli mohou vypadat takto:

1. Uživatel zjistí výši svých pohledávek (často se stává, že uživatelé nevědí, jak vysoké dluhy mají).
2. Sepsání splátkového kalendáře, popřípadě požádání o strpení s počátkem splácení u konkrétní společnosti, protože uživatel ještě nemá práci nebo potřebný finanční obnos.
3. Sepsání výše splátek a k jakému datu je bude uživatel hradit.

4.6 Úspěšný individuální plán

Jak se pozná úspěšný individuální plán?

Ideální individuální plán je ten, který vedl k sociálnímu začlenění. Uživatel na něm pracoval po celou dobu ubytování, dosáhl svých cílů, našel si stabilní zaměstnání a kvalitní návazné ubytování. Úspěšný plán je ten, který si vzal uživatel za svůj vlastní, ztotožnil se s ním a cíle v nich plní dobrovolně. Takový plán, který uživatele motivoval, podporoval a vedl ke zlepšení situace. Zlepšení situace je individuální, pro někoho je to, že si našel práci, pro jiného, že se půl roku nenapil alkoholu. Úspěšný individuální plán je ten, který naučí uživatele o své situaci přemýšlet, který je iniciativní a sociální pracovník mu pomáhá tam, kde

je potřeba. Takový, při kterém sociální pracovník uživatele kontroluje, ale není to nástroj moci.

Splňuje zásady tvorby individuálního plánování a cíle jsou formulovány tak, že je možné je splnit. Příklad úspěšného individuálního plánu je případová studie uživatele číslo jedna. Tento uživatel sice nenaplnil cíle zařízení, ale jeho situace se snad změnila k lepšímu.

4.7 Problémy při tvorbě individuálního plánu

Zákon stanovuje poskytovateli „plánovat průběh sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh za účasti těchto osob“ (zákon o sociálních službách, §88). Ve standardech kvality je uvedeno v kritériu 5b), že poskytovatel plánuje společně průběh poskytované služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby a v kritériu c) průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle (Standard kvality 5). Ani v jednom případě není uvedena zákonná povinnost pro poskytovatele ani pro uživatele služby individuálně plánovat. Proto se uživatelům, kteří nechtějí vést individuální plán, vysvětluje „smysl individuálního plánování, jakým způsobem je plán realizován, co se skrývá pod tímto pojmem, co znamená vyhodnocení a poté lze předpokládat, že uživatel individuálně plánovat neodmítne“. Motivovat takové uživatele k „cílům prospěšným a lákavým, protože plánovat osobní cíle je *normální a běžné a má své opodstatněné výhody. Když mám cíl, mám se i na co těšit, život je pak zajímavější...*“ (ŠELIGOVÁ, 2009: 6). Jak píše Veřejný ochránce práv „*pokud uživatel nechce individuálně plánovat, skrývá se za tím většinou neznalost, nedostatek informací a tím vyvolané mylné obavy*“. Individuální plán nesmí být vykládán jako povinnost a s tím spojené sankce. „*Cíle individuálního plánování jsou přitom vždy pozitivní, protože se týkají rozvoje schopností*“ (VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV, 2009: 6). Musí se uživatel na plánování podílet?. *Rezidenční péče* [online]).

Jak se uvádí ve výše zmíněném časopise, někteří uživatelé domova pro seniory odmítli individuálně plánovat a ředitel tohoto domu říká, že uživatelé nemají povinnost tvořit individuální plán. Výše než zákon, podle kterého je prezentováno individuální plánování stojí Ústava České republiky a Listina základních práv a svobod, který stanovují, že „*každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě*“ (Listina základních práv a svobod, článek 10, odst. 2,3).

Pro uživatele, kteří špatně nebo málo komunikují, se využívají pro tvorbu individuálního plánu jiné techniky než rozhovor. Jedná se o vyjádření uživatele pomocí obrázků (piktogramů) nebo fotografií. „Pokud uživatel nereaguje na žádnou z těchto forem, snažíme se do něj vžít“ (ŠELIGOVÁ, 2009: 6). Využíváme „hypotézy o potřebách uživatele (pozorování, empatická fantazie...)“ (PEZDA, 2009: 7).

Azylové domy jsou určeny pro uživatele, kteří komunikují a jejichž zdravotní stav nevyžaduje pomoc další osoby.

II PRAKTICKÁ ČÁST

Úvod

Výzkumná část diplomové práce se zabývá praktickou analýzou individuálního plánování.

Analyzuji proces z pohledu úspěšnosti, či neúspěšnosti individuálního plánování v sociálním začleňování. Občanské sdružení Naděje mi poskytlo informace o tomto procesu. Analýza bude provedena nejdříve z pohledu případových studií třech uživatelů služeb azylového domu, které ukáží, jak se tvoří individuální plán v praxi. Poté z analýzy aktérů všech zúčastněných stran a posléze z názorů z rozhovorů s uživateli služeb, sociálních pracovníků a vedoucích azylových domů. Nejdříve metody teoreticky popíši a poté je prakticky aplikuji. V rámci diplomové práce jsem si stanovila teorii, ve které se domnívám, že individuální plánování pomáhá v sociálním začleňování. Rozhovory jsem dělala z důvodu větší kvality, než by představovalo kvantitativní dotazování. Téma individuálního plánování je soukromé, proto jsem nezvolila pro získání informací dotazník. Ten by se odevzdával zaměstnancům střediska, kteří by si ho mohli přečíst.

Nejdříve provedu analýzu rozhovorů uživatelů služeb, poté sociálních pracovníků a naposledy vedoucích azylových domů. Najdu společná kritéria, která nominálně vyhodnotím a seřadím podle úspěšnosti.

Každý účastník individuálního plánování má v procesu jinou roli. Uživatel služby je ten, kdo tvoří individuální plán, je aktivní činitel, který by se měl snažit zlepšit svoji situaci. Sociální pracovník má roli konzultanta, pomocníka, nápovědy jak individuální plán dělat, aby byl srozumitelný, jasný, dynamický. Vedoucí zastupuje organizaci, kde individuální plánování probíhá.

Rozhovory budou provedeny s devíti uživateli služeb ze třech různých azylových domů, se třemi sociálními pracovnicemi a třemi vedoucími.

1 Sběr dat

Pro získání podrobných informací ohledně individuálního plánování jsem zvolila kvalitativní výzkum. „Značnou výhodou kvalitativního výzkumu ve srovnání s kvantitativním výzkumem je získání hloubkového popisu případu a studium problematiky. Nevýhodou je časová náročnost vyplývající z náročnějšího získávání a vyhodnocování dat. V kvalitativním výzkumu se na začátku vybírá téma a určují se základní výzkumné otázky. Je charakteristické, že se otázky mohou v průběhu výzkumu upravovat nebo doplňovat. Proces sběru dat a analýza probíhají současně“ (Hendl, 2005: 164). Pro stanovený výzkum jsem zvolila metody kvalitativní dotazování, konkrétně techniku volného rozhovoru, případovou studii popis individuálních plánů třech uživatelů azylového domu pro muže a analýzu aktérů.

1.1 Volný rozhovor

Je metodou kvalitativního dotazování sběru dat a informací. „*Volný rozhovor též neformální, nestrukturovaný umožňuje nejvyšší stupeň volnosti v dotazování, otázky nejsou předem dány, vznikají během přirozené komunikace s informantem. Rozhovor reflektuje osobnost i aktuální situaci informanta a nespornou výhodou je tu míra spontaneity výpovědi, přinášející dosti konkrétní a často „hlubinné“ údaje*“ (Reichel, 2009:110). „U neformálního rozhovoru se liší data od rozhovoru k rozhovoru a nemá předem danou strukturu. Síla je v tom, že zohledňuje individuální rozdíly a změny situace“ (Hendl, 2005: 175). Kvalitativní dotazování provádí většinou jedna osoba a forma dotazování je specifická pro výzkum sociální pro kontaktní zkoumání. Podstatou dotazování je kladení otázek (Reichel, 2009: 99).

Základem pro vedení rozhovoru jsou „*dovednosti, citlivost, koncentrace, interpersonální porozumění a disciplína*“ (Hendl, 2005: 165). Budu se snažit s respondentem navázat přátelský vztah a navodit příjemnou atmosféru. Pro rozhovor je dobré najít neutrální klidné místo. Budu se ptát na názory uživatelů a mohlo by se stát, že budou nepříjemní až nepřátelští pokud budou považovat individuální plány (nebo jiné okolnosti spojené s individuálním plánováním) za nepříjemné nebo zbytečné. Proto je důležité „na začátku dotazování prolomit případné psychické bariéry a zajistit souhlas se záznamem“ (Hendl, 2005: 167).

1.2 Případová studie

„V případové studii se sbírají data od jednoho nebo několika málo jedinců, „jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti. Předpokládá se, že důkladným prozkoumáním jednoho případu lépe porozumíme jiným podobným případům“ (Hendl 2005:104). Jako typ případové studie jsem zvolila Osobní případovou studii, která „věnuje pozornost např. minulosti, kontextovým faktorům a postojům, které předcházely určité události (užívání drog, rozvod). Zkoumají se možné příčiny, determinanty, faktory, procesy a zkušenosti, jež k ní měly vztah“ (Hendl, 2005:105). Ne zvolila jsem intrinsitní případovou studii, která „zkoumá případ kvůli němu samotnému a chce poznat právě tento případ, jehož cílem je podrobný popis a porozumění případu“¹⁶(Hendl, 2005:107). A to z důvodu, že cílem případových studií v diplomové práci není vyčerpávající popis bezdomovectví, ale jde o doplnění rozhovorů s nimi.

V rámci většího přiblížení procesu tvorby individuálního plánu jsem vyhodnotila devět individuálních plánů podle zásad, které se uplatňují ve všech typech azylových domů Naděje o.s. Na dodržování zásad dohlíží sociální pracovnice a zásady se uplatňují proto, aby se mohly plány hodnotit. Jedná se o zásady, které si stanovila Naděje pro tvorbu dobrého individuálního plánu. Jsou to zásady: smysluplnosti, užitečnosti, dosažitelnosti, strukturovanosti, pružnosti, dynamičnosti a měřitelnosti.

Vyhodnotila jsem individuální plány od třech různých uživatelů, kteří byli ubytováni v azylovém domě pro muže. Případové studie hovoří jen o mužích, protože u nich se častěji objevuje zjevné bezdomovectví¹⁷ a je zde větší variabilita v životní situaci. V tomto azylovém domě byla také šance, že zde budou lidé v produktivním věku, kteří mají větší šanci na návrat k běžnému způsobu života. Výběr uživatelů nebyl zcela náhodný. Oslovila jsem vedoucí tohoto zařízení a požádala ji, jestli by mi mohla poskytnout individuální plány od třech uživatelů tak, aby bylo vidět jak se tvoří individuální plány. Celkem mi bylo poskytnuto dvanáct individuálních plánů. U prvního uživatele jsem vyhodnotila tři individuální plány v rozmezí šesti měsíců, tzv. první, třetí a šestý individuální plán. Nevyhodnotila jsem všechny individuální plány z důvodu neměnnosti situace a vývoj byl zřejmý z těchto třech individuálních plánů. U druhého uživatele jsem vyhodnotila první dva individuální plány,

¹⁶ A používá se pro studium málo známých fenoménů

¹⁷ Ti, kteří jsou vidět

protože dále nebyl v azylovém domě ubytován. Třetí uživatel měl za sebou čtyři individuální plány, bydlel v azylovém domě čtyři měsíce. Tyto uživatele vybírali zaměstnanci azylového domu a poskytli mi přepis vývoje situace uživatele.¹⁸ Z toho jsem vyhodnotila zásady, které Naděje uplatňuje při tvorbě individuálního plánu.

Zásady individuálního plánování v občanském sdružení Naděje

- Smysluplnost (individuální plán vychází z osobních cílů a uživatel cílům rozumí)
- Užitečnost (směřuje k řešení nepříznivé sociální situace)
- Dosažitelnost (vychází z možností, schopností a dovedností uživatele)
- Strukturovanost (individuální plán je rozčleněn do jednotlivých kroků a časových úseků)
- Pružnost (individuální plán je přehodnocován a mění se dle aktuální situace uživatele)
- Dynamičnost (individuální plán vede ke změně)
- Měřitelnost (lze vyhodnotit, jestli byl cíl splněn nebo nikoliv)

¹⁸ Jako třetí osoba nemám přístup k osobním údajům, které individuální plán představuje.

2 Případové studie

2.1 Případová studie uživatele číslo jedna

Uživatel byl ubytován v azylovém domě přes pět měsíců. Jeho první individuální plán zahrnoval cíle „na udržení“. Uživatel měl práci v obchodním domě, kde pracoval v oddělení masa a neměl žádné ubytování. Dostával pravidelnou výplatu a jeho cílem bylo do dalšího měsíce si uhradit ubytování, ukládat si peníze u sociální pracovnice (bylo riziko, že by mohl peníze utratit) a chodit pravidelně do práce. Cíle „na udržení“ obsahovaly udržení zaměstnání, udržení financí, udržení ubytování.

Cíle jsou smysluplné a vycházejí z potřeb uživatele a uživatel jim rozumí. Udržení práce a financí vede k překonání nepříznivé situace, cíle jsou dosažitelné – chodit do zaměstnání, které má, ukládat si peníze a hradit ubytování. Strukturovanost spočívá v tom, že cíle byly rozděleny na fáze, co se bude dít a je zde termín do kdy se cíle vyplní. Uživatel si uhradí ubytování v době výplaty a to 10. v měsíci. U některých cílů nelze stanovit termín splnění, například pokud se jedná o cíl chodit do práce, je termín splnění každý den – pravidelně. Pružnost – další individuální plán bude tvořen za necelý měsíc (14.9. – 10.10.), dynamičnost a měřitelnost nelze u prvního individuálního plánu vyhodnotit.

Při dalším (třetím) individuálním plánu si uživatel stále hradí řádně ubytování v azylovém domě a chodí do práce, občas má brigády přes pracovní agenturu (přizpůsobuje se běžnému způsobu života). Zjistil, že má dluh u zdravotní pojišťovny a ten řeší s vedením společnosti, kde pracuje. Byla mu nabídnuta pomoc od sociální pracovnice azylového domu, že v případě potřeby bude kontaktovat zdravotní pojišťovnu. Také si poslal žádost o splátkový kalendář ohledně vzniklého dluhu, srážky ze mzdy zatím nebyly učiněny. Do příštího individuálního plánu zůstávají cíle podobné: platit si ubytování, chodit do práce, splácet dluh a doložit potvrzení o zaplacení. Za několik měsíců se situace uživatele mírně změnila. Dostává peníze z práce složenkou, je mu strhávána část dluhu ze mzdy. Občasné brigády nejsou stálé, protože je zimní období a v tuto dobu není lehké si přivydělat peníze. Byl mu poskytnut doprovod při výběru peněz, aby je neutratil, protože uživatel začal mít problémy s hracími automaty. Sociální pracovnice mu nabídla pomoc ohledně problémů s hracími automaty, ale uživatel zatím pomoc odmítá. Jeho situace se postupně mění. I když nechtěl pomoc od sociální pracovnice, za dva měsíce uživatel několikrát navštívil psychologa. Ukázalo se, že má problémy s hracími automaty, utratí všechny peníze a do práce již nechodí. Uživatel požádal

po nějaké době psychologa o pomoc a ten mu na jeho žádost zprostředkoval nástup do psychiatrické léčebny kvůli patologickému hráčství.

Splnění zásad tvorby individuálních plánů:

Smysluplnost: cíle vycházejí z potřeb uživatele – chodit do zaměstnání, hradit si ubytování a vyřešit otázku dluhů.

Užitečnost: cíle vedou k řešení nepříznivé sociální situace tím, že uživatel bude mít zaměstnání, naučí se pravidelně platit ubytování a splácet dluhy.

Dosažitelnost: spočívá v tom, že cíle vycházejí z možností uživatele. Má takovou výplatu, ze které je schopen hradit ubytování, dluh a mít ještě prostředky na základní životní potřeby.

Strukturovanost: cíle jsou rozřazovány na jednotlivé kroky, například uživatel se informoval na personálním oddělení společnosti, pro kterou pracuje, z jakého důvodu mu vznikl dluh u zdravotní pojišťovny.

Pružnost se projevuje tím, že uživatel peníze z výplaty utratil na hracích automatech a řeší se otázka tohoto problému. Je mu nabídnuta pomoc psychologa.

Dynamičnost individuálního plánu vede ke změně a to je vidět v tom, že uživatel poté co několikrát navštívil psychologa, byla mu na vlastní žádost poskytnuta pomoc při nástupu do psychiatrické léčebny.

Měřitelnost je těžké posoudit, uvádí se, zda byl cíl splněn či nikoliv. V průběhu pobytu uživatele v azylovém domě platil ubytování, kde byl cíl splněn. Chodil nějakou dobu do práce, kde byl cíl splněn. Uvědomil si, že má problémy s gamblerstvím a nový cíl řešit problémy s hracími automaty byl splněn poté, co uživatel nastoupil do léčení.

2.2 Případová studie uživatele číslo dvě

Uživatel byl ubytován v azylovém domě dva měsíce. Jako první cíl si stanovil uhrazení dluhu z jiného střediska a vyřízení Dávek hmotné nouze, aby si mohl platit ubytování v azylovém domě. Rád by si našel brigádu v obchodě jako ostraža. Do dalšího měsíce si uživatel uhradí dluh na jiném středisku a zaeviduje se na Úřadu práce, aby mohl čerpat dávky. Průběžně si bude hledat brigádu nebo práci. V azylovém domě jsou také vyvěšeny nabídky brigád. Při dalším individuálním plánu měl uživatel zaplacen dluh a řeší se platba ubytování z dávek hmotné nouze. Uživatel nemá trvalé bydliště v Praze, proto je nutné převést jeho agendu do Prahy.¹⁹ Ukázalo se, že uživatel měl jet do místa trvalého bydliště na Úřad práce, ale nedostavil se tam, protože se domníval, že bude převeden do Prahy. Hrozí, že bude vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání. Uživatel aktuálně řeší kontakt s úřady, aby mohl platit ubytování. Sdělil, že si našel práci, prošel prvním kolem výběrového řízení a čeká, jestli bude zavolán do druhého kola. Do dalšího individuálního plánu uživatel navštíví Úřad práce v Praze a zeptá se na vyplacení Doplatku na bydlení.²⁰ Dále sleduje nabídky práce v tištěných novinách. Pokud zjistí na Úřadu práce nové informace, bude informovat sociální pracovníci.

Ukázalo se, že uživatel nebyl dvě noci v azylovém domě, tyto noci se neomluvil a to je považováno za porušení smlouvy o ubytování.²¹ Byl upozorněn, že jestli se to bude opakovat, bude mu ukončen pobyt pro nezájem. Uživatel stále nedoložil potvrzení o tom, jestli byl vyřazen z evidence uchazečů o zaměstnání. Sdělil, že je možné, že ho vyřadili a ubytování zaplatí z brigády do pěti dnů, kam nastoupil před čtrnácti dny. Ubytování v dohodnutý čas nezaplatil. O sedm dní později bylo uživateli ukončeno ubytování pro nezaplacení úhrady za poskytnuté služby. Sociální pracovnice zjistila, že byl uživatel vyřazen z evidence Úřadu práce.

Splnění zásad tvorby individuálních plánů:

Smysluplnost: uživatel sdělil, že zaplatí dluh na ubytování z jiného střediska, chce si najít brigádu a vyřídit si dávky hmotné nouze. Uživatel cílům rozumí, jsou pro něho smysluplné.

¹⁹ Na Prahu 3, kde má sídlo azylový dům

²⁰ Dávka hmotné nouze

²¹ Smlouva o poskytnutí služby sociální prevence v azylovém domě

Užitečnost: nalezení brigády a platba ubytování jsou cíle, které vedou k překonání nepříznivé situace. Zvýšení finančních prostředků a úhrada ubytování jsou cíle směřující k sociálnímu začlenění.

Dosažitelnost: cíle jsou pro uživatele dosažitelné, zaplatit ubytování z jiného střediska, najít si brigádu a zajistit si příjem z dávek hmotné nouze.

Strukturovanost: jednotlivé kroky jsou patrné v tom, že uživatel měl termín, do kdy dluh z jiného střediska uhradí. Uživatel se informuje na Úřadu práce, jestli byl vyřazen, pokud byl, informuje o tom sociální pracovníci, má se dostavit na schůzku za referentkou z dávek hmotné nouze, uživatel sleduje nabídky brigád.

Pružnost: dluh na ubytování byl zaplacen. Individuální plán se nemění, na dalších cílech se pracuje.

Dynamičnost: v případě tohoto uživatele nelze vyhodnotit, protože byl v azylovém domě ubytován krátkou dobu. Změna v situaci uživatele nenastala, příliš se nezajímal o to, jak bude hradit ubytování (nesnažil se vyřídit si dávky hmotné nouze) a to není pro běžný život dobré.

Měřitelnost: byl splněn jeden cíl – zaplacen dluh na ubytování z jiného střediska, ostatní cíle nebyly splněny.

2.3 Případová studie uživatele číslo tři

Uživatel byl ubytován v azylovém domě čtyři měsíce. Na začátku pobytu si chtěl vyřídit potřebné doklady (kartičku zdravotní pojišťovny a duplikát řidičského oprávnění), rád by se zkontaktoval s částí rodiny, která žije údajně v Německu. Vyřídit si dávky hmotné nouze (doplatek na bydlení), aby měl z čeho hradit ubytování a chtěl by si najít práci nejraději v gastronomii. Tyto cíle byly zapsány do prvního individuálního plánu, jak je uživatel sdělil. Do dalšího individuálního plánu zajde uživatel na pobočku zdravotní pojišťovny a vyřídí si kartičku, půjde se informovat na ambasádu o své rodině, se sociální pracovníci vyplnil žádosti o dávky pomoci v hmotné nouzi a půjde je odeslat na příslušný úřad, jde na sjednanou schůzku na Úřad práce v dohodnutém termínu a zeptat se na práci do divadla. Do dalšího individuálního plánu si uživatel kartičku pojišťovny nevyřídil, na ambasádu nešel, zaslal žádost o dávky pomoci v hmotné nouze (doložen podací lístek), do divadla ho nepřijali a uživatel sdělil, že je jistější pobírat dávky než chodit do práce. Přesto ho sociální pracovníce motivovala, aby se ještě zašel někde zeptat na práci. Do dalšího individuálního plánu si uživatel chce vyřídit kartičku zdravotní pojišťovny, bude dále shánět kontakt na své příbuzné

v cizině, doloží na Úřad práce potvrzení o tom, od kdy je ubytován v azylovém domě, aby mu byla částka za ubytování proplacena. Osobně si bude hledat práci a doloží potvrzení od zaměstnavatelů, že se byl zeptat na práci. Sociální pracovnice průběžně vyvěšuje nabídky brigád v prostorách azylového domu. Při dalším již třetím individuálním plánu uživatel přinesl kartičku zdravotní pojišťovny a zjistil, že o duplikát řidičského oprávnění musí žádat v místě trvalého bydliště. Půjde se zkusit informovat o své rodině na ministerstvo zahraničních věcí. Také sdělil sociální pracovníci, že si práci nyní nehledá a věnuje se hledání rodinných příslušníků. Na Úřadu práce uživateli nebyla nabídnuta žádná práce. Nově si chce uživatel v individuálním plánu vyřídit výuční list. Sociální pracovnice předala kontakt na dopravní oddělení v místě trvalého bydliště, vytiskla mapu Ministerstva zahraničních věcí, vytiskla potvrzení o ubytování s odbydlenou částkou. Uživatel si má zaplatit ubytování. Ve čtvrtém individuálním plánu byl uživatel na schůzce na Úřadu práce, nebyl v místě trvalého bydliště, protože neměl dostatek peněz, vzdal snahu hledání příbuzných, přišla platba za ubytování, ale ne v celé částce, zbylou část bude muset uživatel zaplatit sám. Uživatel si chce stále vyřídit duplikát řidičského oprávnění, uhradit dluh na ubytování a jít na domluvenou schůzku na Úřad práce.

Uživatel si měl závazně uhradit dluh na ubytování, protože to je také součást „náviku“ běžného způsobu života a ačkoliv je celý den v azylovém domě nepřišel na domluvenou schůzku, nezaplatil ubytování ani se neomluvil. Sociální pracovnice s uživatelem hovořila a chtěla zaplatit alespoň část dluhu, ale to uživatel do sjednaného termínu neudělal. Byl mu ukončen pobyt za nezaplacení úhrady za poskytované služby.

Splnění zásad tvorby individuálních plánů:

Smysluplnost: uživatel si chtěl vyřídit kartičku zdravotní pojišťovny, řidičské oprávnění a také výuční list, nalézt rodinné příbuzné v cizině a na začátku si také najít práci.

Užitečnost: pokud by měl vyřízené všechny doklady, bylo by snažší najít si zaměstnání, v případě nemoci mít zdravotní kartičku, při hledání práce se prokázat výučním listem. Mít kontakt s rodinou je přínosný a může vyřešit otázku bydlení.

Dosažitelnost: cíle, které si uživatel naplánoval, byly příliš velké. Po čase vzdal hledání práce, vyřídil si jen kartičku zdravotní pojišťovny, přestal také hledat rodinné příslušníky. Cíle se ukázaly jako nedosažitelné.

Strukturovanost: uživatel navštíví ambasádu, přijde na sjednanou schůzku na Úřad práce, navštíví Ministerstvo zahraničních věcí, doloží potvrzení o ubytování (aby mu bylo proplaceno). Jednotlivé kroky vedou k naplnění cíle (navázat kontakt s rodinou, vyřídit si kartičku zdravotní pojišťovny, platba ubytování...).

Pružnost: cíle se u uživatele neměnily, po dobu pobytu v azylovém domě byly individuální plány přehodnocovány z toho, co si naplánoval a bylo splněno to, co se ještě splní - z navštívit ambasádu chtěl uživatel navštívit ministerstvo zahraničních věcí, vyřídil si kartičku pojišťovny a chtěl si vyřídit další doklady.

Dynamičnost: individuální plán vede ke změně. V případě tohoto uživatele výrazná změna nenastala, vyřídil si několik věcí, ale ostatní zanedbával (vyřízení dokladů, kontakt s rodinou a jak se ukázalo i platbu azylového domu).

Měřitelnost: cíl byl splněn v pouze v bodě nové kartičky zdravotní pojišťovny a vyřízení proplácení ubytování, které ale neprobíhalo v plné výši. Uživatel měl hodně cílů, ale splnil jen dva.

3 Analýza aktérů

3.1 Lidé bez domova

Lidé bez domova neboli bezdomovci žijí na ulici, takový způsob života přináší mnohé potíže. Jedná se o vyloučení z mnoha oblastí společenského života. Od vyloučení z možnosti řádně pracovat kvůli dlouhodobé nezaměstnanosti, věku nebo zdravotnímu stavu, vyloučení z občanských práv a rodinných svazků. Neustálý stres, nejistota a pohrdání většinové společnosti, nechává na lidech bez domova často celoživotní následky, které narušují sociální citění a duševní zdraví. Dlouhodobé zažívání odcizení může vést k životní rezignaci zkusit svůj život změnit.

Za bezdomovce považují člověka bez přístřeší, bez domova, rodiny, který se ocitl v nepříznivé sociální situaci, kterou nemůže nebo neumí řešit vlastními silami. Musí žít na ulici, a toho vylučuje ze společnosti. Spíše nepracuje nebo jen příležitostně. Navštěvuje a využívá sociálních služeb.

3.2 Sociální pracovníci

Role sociálního pracovníka je při individuálním plánování konzultantská. Slouží jako nápověda, vžilo se pro tuto roli z angličtiny pocházející označení kouč. Sociální pracovník je ten, který umí vést rozhovor a z rozhovoru zjišťuje všechny potřebné informace. Umí se vhodně ptát, koriguje uživatele, pokud si dává vysoké cíle, motivuje, pokud si dává nízké cíle. Zdůvodňuje plán změnou k lepšímu a dodává sebevědomí. Úkolem sociálního pracovníka je vysvětlit co je to individuální plán, proč se jím budou zabývat a tvořit ho. Pracovník zjišťuje cíle a shromažďuje podněty k budoucí spolupráci. Snaží se, aby uživatel využíval veřejně dostupné služby a nebyl na jejich službě závislý. Při prvním kontaktu před uzavřením smlouvy musí vysvětlit, že bude uživatele také kontrolován v plnění cílů, protože i to je náplň práce sociálního pracovníka. Pomáhat i kontrolovat, jak se situace zlepšila. Pokud sociální pracovník přebírá kontrolu a má méně respektu k uživatelským přáním, posouvá se blíže k normám společnosti a tím ztrácí zájem o uživatele. Když se sociální pracovník naopak posouvá k uživatelským způsobům a nabízí pomoc, tak často neví, kdy má přestat pomoc nabízet. Sociální pracovník je ve své práci také kontrolován. Pracuje pro organizaci, která po něm vyžaduje plnění kompetencí a navrácení lidí bez domova zpět do společnosti. Sociální pracovníci musí mít podle zákona o sociálních službách příslušné vzdělání v této funkci.

Dostatečné vzdělání by mělo předurčovat asertivní jednání, umění vést rozhovor, rozlišovat mezi mocí a pomocí.

3.3 Vedoucí azylových domů

Role vedoucích azylových domů je při procesu individuálního plánování méně důležitá. Vedoucí zastupuje organizaci navenek, řeší problémy, které se týkají chodu celého zařízení. Setkává se s jinými relevantními představiteli, kteří mají vliv na chod organizace, střediska nebo na vývoj bezdomovectví (nejen) v Praze. Vedoucí se pohybuje mezi uživateli, je s nimi v každodenním kontaktu, ale nemusí s nimi tvořit individuální plán. V případě, že uživatel není spokojen se sociálním pracovníkem, vykonává tuto práci vedoucí. Ten hodnotí práci sociálního pracovníka a měl by vědět, jestli svoji práci vykonává dobře v souladu s cíli střediska, dodržuje zásady tvorby individuálních plánů a je při tvorbě v souladu s uživatelem.

Vedoucí azylových domů vytvářejí pracovní prostředí. Řídí a kontrolují práci a výsledky podřízených a dohlíží na dodržování cílů. Rozhodují v krizových situacích, například komu ukončen pobyt.

4 Charakteristika azylových domů Naděje

4.1 Dům Naděje Praha-Záběhllice

Je azylový dům, který poskytuje služby lidem podle zákona o sociálních službách (služby sociální prevence podle § 57). Nabízí pomoc pro muže a ženy v důchodovém věku nebo se zdravotním znevýhodněním, které neomezuje jejich soběstačnost. Uživatelé „splňují nárok na invalidní nebo starobní důchod a ztratili bydlení. Těmto lidem nabízí ubytování na přechodnou dobu, která zpravidla nepřekračuje jeden rok a snaží se o návrat k běžnému způsobu života“ (Dům Naděje Praha-Záběhllice. *Naděje* [online].). Těmto lidem nabízí středisko „*ubytování, zprostředkovává zdravotní péči, umožňuje přípravu teplé stravy, pomoc při zajištění stravy a zajištění stravy, možnost praní osobního prádla, sociální poradenství, doprovod, křesťanská duchovní služba, vzdělávací a volnočasové aktivity*“ (Dům Naděje Praha-Záběhllice. *Naděje* [online].). Cílem střediska je, „*aby uživatel: získal zdroj stabilního příjmu, který umožní odchod do návazného bydlení, obnovil vztahy s rodinou nebo jiné přirozené vztahy, řešil své závazky, naučil se využívat běžně dostupné služby a informace, pečoval o svůj zdravotní stav, podal žádost o přijetí do pobytových služeb sociální péče. Konečným cílem střediska je odchod uživatele do návazného bydlení, tzn., podnájemního nebo*

nájemního bytu nebo do zařízení služeb sociální péče. Jednotlivé cíle uživatel volí podle svých potřeb a upřesňuje s ohledem na své možnosti“ (Dům Naděje Praha-Záběhlce. Naděje [online].).

4.2 Dům Naděje Praha-Žižkov

Je azylový dům podle zákona o sociálních službách, který poskytuje služby, které zákon ukládá. Jedná se o poskytnutí pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Nepříznivou sociální situací je zejména *„nejisté nebo nevyhovující bydlení, nezaměstnanost, vztahové problémy, nedostatek prostředků pro běžný způsob života, návrat z výkonu trestu odnětí svobody a ústavní péče“* (Dům Naděje Praha-Žižkov - azylový dům. *Naděje* [online]). Cílovou skupinou jsou muži ve věku nad 18let, kteří nejsou schopni svoji nepříznivou situaci řešit vlastními silami. Azylový dům se snaží o navrácení k běžnému způsobu života. Nabízí další služby, mezi které patří *„sociální poradenství, umožnění přípravy teplé stravy, potravinová pomoc (dle pravidel pro výdej potravin), možnost praní osobního prádla, psychologické poradenství, křesťanská duchovní služba“* (Dům Naděje Praha-Žižkov - azylový dům. *Naděje* [online]). Cílem střediska je odchod do návazného bydlení nebo ubytování a k tomu pomáhají oblasti řešení nepříznivé situace. Ta se zaměřuje především na cíle *„získání a udržení zaměstnání nebo jiného stabilního příjmu, obnova přirozených vztahů, závazky, využívání běžně dostupných služeb a informací“* (Dům Naděje Praha-Žižkov - azylový dům. *Naděje* [online]).

4.3 Dům Naděje Praha-Vršovice

Je azylový dům pro ženy nad 18 let, které ztratily bydlení nebo ubytování a nemohou svoji nepříznivou sociální situaci spojenou se ztrátou domova řešit vlastními silami. Azylový dům nabízí služby dle zákona o sociálních službách uvedené v § 57 a svým charakterem odpovídá výše zmíněnému středisku pro muže.

5 Výběr zkoumané jednotky

5.1 Lidé bez domova

Výzkumný vzorkem budou lidé ubytovaní v azylových domech Naděje na území Prahy. Dotazování proběhne ve třech azylových domech, kde každý je zaměřen na jinou cílovou skupinu. Dům Naděje Praha Žižkov je azylový dům pro muže, Dům Naděje Praha Vršovice pro ženy a Dům Naděje Praha Záběhlice je orientován na cílovou skupinu lidí zdravotně postižených a seniorů. Při výběru zkoumané jednotky se zaměřuji na osoby z řad zjevných bezdomovců, kteří navštěvují zařízení pro lidi bez domova. Tito lidé jsou nejlépe připraveni na běžný život ve společnosti. Tito lidé jsou označováni jako lidé „bez bytu“. Žijí v ubytovnách pro bezdomovce, v azylových domech, nikoliv venku na ulici. Stát definuje azylový dům jako „pobytovou službu na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.“²²

Respondenti byli vybíráni namátkou. Původní záměr výzkumu bylo oslovit respondenty, kteří jsou ubytováni v azylovém domě krátkou dobu, maximálně do třech měsíců. A to z důvodu, že nemají zkrácené představy o individuálním plánování a mohou podat objektivní informace o tomto procesu.

5.2 Sociální pracovníci

Při výběru další zkoumané jednotky byl výběr totální. V každém azylovém domě pracuje jedna sociální pracovnice a s ní byl proveden rozhovor. Celkem byly provedeny tři rozhovory s touto skupinou pracovníků, kteří jsou v každodenním kontaktu s lidmi bez domova a tvoří s nimi individuální plány.

5.3 Vedoucí azylových domů

Při výběru další zkoumané jednotky byl výběr totální. Na každé středisko připadá jedna vedoucí pracovnice²³. Jejich činnost spočívá v bezproblémovém chodu střediska, spokojenost uživatelů se službou, spokojenost personálu a dodržování pravidel zařízení a individuálních plánů...atd.

6 Cíle výzkumu

²² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 57.

²³ Vše to jsou ženy

Cíle výzkumu jsou:

- Analyzovat proces individuálního plánování z hlediska úspěšnosti nebo neúspěšnosti v sociálním začleňování.
- Ze zjištěných informací vytvořit přehled kritérií a ty seřadit podle úspěšnosti.
- Dobrat se určitého souboru představ respondentů o individuálním plánování.

V kvalitativním dotazování jde o vytvoření teorie, která je tak dlouho zkoumána až se tazatel nedozvídá nic nového, rozšiřujícího nebo obohacujícího a tím končí sběr dat (Reichel, 2009: 88).

Teorie diplomové práce zní: Individuální plánování pomáhá v sociálním začleňování.

„Teoreticky zaměřený výzkum je hlavním postupem při sběru dat v kvalitativním výzkumu. Teoreticky zaměřený výběr označuje proces sběru dat potřebných ke generování teorie, přičemž výzkumník svá data zároveň shromažďuje, kóduje a analyzuje a přitom se rozhoduje, která další data jsou zapotřebí a kde se dají získat. Sběr dat je řízen vznikající teorií“(Hendl 2005: 45). Kvalitativně zaměřený výzkum se ukončí ve fázi, *„kdy se již ke zkoumanému problému přestává respondent dozvídat cokoliv nového, rozšiřujícího, obohacujícího, vysvětlujícího atp., kdy dochází k tzv. teoretickému nasycení, teoretické saturaci“*(Reichel, 2009: 88).

7 Vyhodnocení rozhovorů

7.1. Analýza rozhovorů uživatelů služeb

Azylové domy jsem navštívila uprostřed týdne ve všední den odpoledne. V době, kdy jsem prováděla rozhovory nebyly ve středisku přítomni všichni uživatelé služeb. Nejdříve jsem v každém středisku provedla rozhovory s uživateli služeb, poté se sociálními pracovníky a vedoucími. Z přítomných uživatelů byly v azylovém domě pro muže tři uživatelé, kteří měli ubytování do třech měsíců, v azylovém domě pro ženy nebyl žádný respondent, který měl ubytování do třech měsíců a v azylovém domě pro seniory a zdravotně postižení byl jeden respondent, který měl ubytování do třech měsíců. Ostatní tuto dobu převyšovali. V každém středisku probíhal rozhovor v zavřené místnosti, kde jsme bylo zajištěno soukromí. Před začátkem rozhovoru jsem sdělila své jméno, záměr výzkumu, zdůraznila anonymitu a zeptala se, jestli mohu rozhovor nahrát na diktafon. Všichni respondenti souhlasili s nahráváním rozhovoru. Celkem bylo provedeno devět rozhovorů s uživateli služeb azylových domů Naděje.²⁴

Z rozhovorů vzešlo pět kritérií, která byla společná pro všechny uživatelé služeb. V každém kritériu uvádím odpovědi nebo transkripci odpovědí všech respondentů. Přesné přepisy rozhovorů jsou uloženy u autora diplomové práce. Následně je přiřazen ke každému kritériu a každému uživateli počet bodů ve stupnici 0, 1, 2. Výsledek každé odpovědi je zprůměrován a na konci seřazen podle úspěšnosti.

²⁴ Tři rozhovory s muži, tři rozhovory s ženami, dva rozhovory se seniory a jeden se zdravotně postiženým uživatelem.

Body ve stupnici:

- 0 absolutně špatné (nepotřebný, nenavštěvuje, nepomáhá, neplní...).
- 1 neutrální
- 2 dobré (potřebný, navštěvuje, pomáhá, plní...).

Rozhovor jsem začala otázkou:

„Jaký je Váš názor na individuální plánování tady v azylovém domě, jak to vnímáte, řekněte mi o tom něco“?

Kritérium potřeby

- Respondent č.1 „Individuální plánování je **zbytečný**, protože nejsou možnosti potom. Plánování je jen krátkodobé a tím pádem člověk nemá motivaci dělat dlouhodobé cíle, protože se mu zmrší věc ze dne na den a tak je plánování v tuhleto dobu zbytečný.“²⁵
- Respondent č. 2 „Individuální plánování mi **pomáhá** řešit moje problémy.“
- Respondent č. 3 „Individuální plánování je **dobrá věc**, protože kdybych byl někde na ubytovně, tak bych se na to vybod“ (rozuměj na řešení svých problémů).
- Respondent č. 4 „Individuální plánování **není zbytečný**, ovšem já mám smůlu v tom, že mě do práce už nikam nechtěj.“
- Respondent č. 5 „Individuální plánování je **povinnost**, chodím tam pravidelně, když to nebudete plnit, tak Vás budou honit.“
- Respondent č. 6 „Individuální plánování je **prospěšný**, nevadí mi dělat individuální plán, chodit za sociální pracovníci.“
- Respondent č. 7 „Individuální plánování jsem dělala **jen jednou** při nástupu, je to dobrá věc, mám sociální pracovníci ráda.“
- Respondent č. 8 **nebyl** schopen na otázku odpovědět. Vyjádřil se, že „jaképak pro mě plánování, je to dobrý pro lidi, co chodí“ (respondent na vozíčku).
- Respondent č. 9 „Individuální plánování je **dobry**.“²⁶

²⁵ Respondent má problémy s hledáním práce, je z toho vyčerpaný, unavený a zklamaný.

²⁶ Uživatel se k tomu více nevyjádřil.

Tabulka 1

R. 1	R. 2	R. 3	R. 4	R. 5	R. 6	R. 7	R. 8	R. 9	Průměr
0	2	2	1	0	1	1	0	1	0,8

Respondenti se shodli v tom, že jim individuální plánování pomáhá.

Kritérium pomoci

- Respondent č. 1 uvedl, že i když je individuální plánování zbytečný, stejně mu to „**dává motivaci** hledat, nacházet a být zklamán a to zklamání přijde odjinud, když Vás nevezmou ani na plnění baget.“
- Respondent č. 2 uvedl, že je „dobře, že tady těm **lidem pomáhají**, pracovnice dělají co můžou.“
- Respondent č. 3 uvedl, že je to „**motivace** dát si všechno co nejdřív dohromady a postavit se na vlastní nohy.“
- Respondent č. 4 uvedl, že to pomáhá sociální pracovníci, „je tady **zaměstnaná** a je to její práce.“
- Respondent č. 5 uvedl, že i když si myslí, že je to povinnost, stejně mu to „pomohlo **hospodařit** s penězi a platit pokutu.“
- Respondent č. 6 uvedl, že mu individuální plánování pomáhá v tom, že „**o tom mluví** a cpe nám to do hlavy.“
- Respondent č. 7 uvedl, že mu to pomáhá v tom, že si může **popovídat**.
- Respondent č. 8 uvedl, že to pomáhá (jen) **chodícím lidem**.
- Respondent č. 9 se k tomuto tématu **nevyjádřil**.

Tabulka 2

R. 1	R. 2	R. 3	R. 4	R. 5	R. 6	R. 7	R. 8	R. 9	Průměr
2	2	2	0	1	1	2	0	0	1,1

Dalším společným názorem bylo, že respondenti docházejí na konzultace k sociální pracovníci i mimo individuální plán.

Kritérium kvality sociálních pracovníků

- Respondent č. 1 se k tomuto tématu **nevyjádřil**.
- Respondent č. 2 měl za sebou jeden individuální plán a **více návštěv** spíš takových nedohodnutých, že „*když jsem potřeboval tak paní vedoucí nebo sociální mi vždycky poradí a pomůžou.*“
- Respondent č. 3 sdělil, že když se mu něco povede tak přijde za sociální pracovnící a řekne jí: „*povedlo se tohle a tohle a ona o všem ví.*“
- Respondent č. 4 uvedl, že přišla za sociální pracovnící dříve **na její žádost**, než bylo vyhodnocení individuálního plánu a to, když si nechala vystavit výpis z rejstříku trestů.
- Respondent č. 5 že chodí pravidelně na individuální plány, ale mimo konzultace **nechodí**.
- Respondent č. 6 během rozhovoru se na to **nedostalo**.
- Respondent č. 7 uvedl, že sociální pracovníce ví, jak „*zacházet se starými lidmi, umějí ho pochopit, společně hovořit.*“
- Respondent č. 8 uvedl, „*Když něco chci tak přijdu a řeknu si nebo když chce něco ona tak přijde za mnou.*“
- Respondent č. 9 sdělil „*když něco potřebuji, tak za ní přijdu.*“

Tabulka 3

R. 1	R. 2	R. 3	R. 4	R. 5	R. 6	R. 7	R. 8	R. 9	Průměr
0	2	2	0	0	0	2	2	2	1,1

Dalším společným názorem bylo, že respondenti plní cíle v individuálním plánu.

Kritérium dosahování cílů

- Respondent č. 1 „snažím se **najít si práci**, snažím se zvednout, dělám proto úplně všechno a pořád se to nepovede, nepovede, nepovede. Každodenní hledání práce na HPP²⁷, byl jsem teď dvakrát na pohovoru a 18x denně na internetu, ale je to samý stánkaření...“
- Respondent č. 2 má **dluhy** u telefonních společností a „vedoucí mi slíbila, že tam do těch společností se mnou zajede“.

²⁷ Hlavní pracovní poměr

- Respondent č. 3 si **hledá práci** a brigády přes agentury, aby se mohl postavit na vlastní nohy. „Hlavně ta práce a dát si dohromady zdraví“ „Hledám si práci, zatím bezvýsledně, ale nevzdávám to a začínám splácet dluhy, zatím se daří.“
- Respondent č. 4 by rád plnil cíle v individuálním plánu, ale „má smůlu v tom, že mě do **práce** už nikam nechtějí.“
- Respondent č. 5 „ona se mě zeptá **co jsem splnila**, kdybych nesplnila tak by to bylo asi všelijaký a další individuální plán je prakticky totéž abych splnila, co mám plnit“.
- Respondent č. 6 se „daří pomalinku plnit cíle“. **Hledá si práci** a bude si dělat pečovatelský kurz.
- Respondent č. 7 se **splnil** cíl v individuálním plánu, že ho přijali do Domova seniorů.
- Respondent č. 8 společně se sociální pracovnící vyřizují **bydlení** v Hrabyni. „To jste stresovaná každý den, kde si asi pohnu. To zrovna vypadnu v září za dva měsíce zima na krku“. Bydlení si hledal, ale našel jen staré budovy, kde jsou schodiště.
- Respondent č. 9 se byl se sociální pracovnící podívat na nově vzniklé **ubytovně**, kde by mohl mít dlouhodobý pobyt.

Tabulka 4

R. 1	R. 2	R. 3	R. 4	R. 5	R. 6	R. 7	R. 8	R. 9	Průměr
1	2	2	0	0	1	2	1	1	1,1

Dalším společným názorem byla budoucnost.

Kritérium budoucnosti

- Respondent č. 1 si myslí, že se jeho situace bude měnit velmi pomalu, hledá si zaměstnání a když si nějaké najde a začne vydělávat peníze „*pak přijdou nedoplatky od PRE²⁸, exekuce, soud...taková je logika života.*“
- Respondent č. 2 vidí svoji budoucnost **nijakou**, chtěl by vrátit období, kdy žil ještě jeho otec, ale to jsou věci, které už neovlivní. „*Dneska není práce pro takový lidi (pozn. hloupý), co vím tady od lidí, tak nějaký úřad zaplatí celý bydlení, jiný jen půlku...*“
- Respondent č. 3 vidí svoji budoucnost **pozitivně**, hledá si práci a je optimistický, má vyřešený zdravotní stav a bude mít snad v nejbližší době přiznaný důchod.
- Respondent č. 4 vnímá svoji budoucnost složitě. „*Podnám si shánět nemůžu, protože mi na to vletěj **dopravní podniky**, je to samý stěhování na stěhování.*“
- Respondent č. 5 budoucnost neplánuje, **neví**, co bude dělat.
- Respondent č. 6 vidí svoji budoucnost **pozitivně**. Chce „*zvládnout kurz, dát se ještě trochu do pořádku, nechat si udělat copánky a potom vydělávat peníze. Jenom toho bydlení je málo.*“
- Respondent č. 7 se **těší** do Domova seniorů, kam ho přijali
- Respondent č. 8 se budoucnosti **bojí**. Má strach, že ho za jeden rok vyhodí z azylového domu, bude těsně před zimou a on už nechce strávit zimu na ulici na vozíku.
- Respondent č. 9 možná bude mít dlouhodobé **ubytování**, ale „*práce a se vším je to problematický.*“

Tabulka 5

R. 1	R. 2	R. 3	R. 4	R. 5	R. 6	R. 7	R. 8	R. 9	Průměr
0	0	2	0	1	2	2	0	1	0,8

Vyhodnocení kritérií

²⁸ Pražská energetická společnost

Tabulka 6

Pořadí úspěšnosti	Průměr
Kritérium pomoci	1,1
Kritérium dosahování cílů	1,1
Kritérium kvality sociálních pracovníků	1,1
Kritérium potřebnosti	0,8
Kritérium budoucnosti	0,8

Z celkového pohledu je patrné, že individuální plánování je úspěšné. Jako nejvíce úspěšné se jeví kritérium pomoci a splnitelnosti cílů. Kritérium pomoci znamená, že lidé chápou individuální plánování jako motivaci pracovat na své situaci a zkusit se zvednout na vlastní nohy. Kritérium splnitelnosti cílů souvisí s prací sociálního pracovníka, který umí dobře motivovat k plnění cílů a samotní uživatelé chápou plnění cílů jako důležité a prospěšné pro změnu své situace. Pokud umí sociální pracovník vést rozhovor a být empatický, ale důsledný v plnění cílů poté se budou uživatelé pravděpodobně snažit dostát svým závazkům.

S tím souvisí kvalita sociálních pracovníků. Pokud umějí jednat s lidmi, vžít se do jejich situace a pochopit je budou za nimi uživatelé přicházet i mimo stanovený čas a sdělovat svoje úspěchy či neúspěchy. S tím souvisí i potřebnost individuálního plánování. Uživatelé vědí, v čem jim může sociální pracovník pomoci, naopak sociální pracovník se bude pravidelně scházet se všemi uživateli. Pravidla jim vytvářejí mantinely a vědí co je v jejich kompetencích. Kritérium budoucnosti bylo společné všem rozhovorům, protože toho se individuální plánování týká, toho co bude, až skončí jejich pobyt, aby se zlepšila jejich nepříznivá situace a přiblížili se více k normám společnosti. Budoucnost je pro ně daleká, ale uvědomují si překážky, které na ně čekají.

7.2 Analýza rozhovorů se sociálními pracovníky

Sociální pracovníci mají v individuálním plánování roli poradce, „kouče“, který se vhodně ptá a motivuje uživatele ke zlepšení životní situace. Nechá si vyprávět, co uživatele trápí, co je pro něho důležité, co by chtěl mít. Z toho následně odvozují cíle a kroky do individuálního plánu. Sociální pracovník pomáhá vytyčovat cíle, plánovat postupné kroky, když uživatel neví nebo koriguje a usměrňuje v cílech, které nejsou v jejich společných silách splnit. Snaží se, aby si uživatel cíle pojmenoval a ztotožnil se s nimi. Zároveň kontrolují, zdali byly cíle splněny.

Sociální pracovníci při rozhovorech mluvili především o cílech uživatelů. Vidí v nich největší překážky v sociálním začleňování.

Z rozhovorů vzešla kritéria, která jsou společná pro všechny respondenty. U každého kritéria uvádím anonymní někdy přesné odpovědi nebo transkripce odpovědí. Přesné přepisy rozhovorů jsou uloženy u autora diplomové práce.

Každé odpovědi jsou přiděleny body na stupnici 0, 1, 2. Výsledek každé odpovědi je zprůměrován a na konci seřazen podle úspěšnosti.

Body ve stupnici:

- 0 absolutně špatné (nemá smysl, nepotřebné, zbytečné...)
- 1 neutrální
- 2 dobré (potřebné, přínosné, vyhovující...)

Rozhovor jsem začala otázkou: Jaký máte názor na individuální plánování, řekněte mi o tom něco?

Kritérium potřeby

Všechny tři sociální pracovníce se shodly na tom, že individuální plánování je přínosné, opodstatněné a potřebné.

- Respondent č. 1 A to z důvodu, že se „uživatelova situace a plány pojmenují, dají se do logické návaznosti popřípadě se jim nabídne pomoc, kdyby si nevěděli rady.“
- Respondent č. 2 nebo, že se „uživatelé naučí sami plánovat.“
- Respondent č. 3 a „o své situaci přemýšlet.“²⁹

Tabulka 7

R. 1	R. 2	R. 3	Průměr
2	2	2	2

Uživatelé si chtějí najít práci nebo bydlení, ale brání jim v tom několik komplikací.

Kritérium dosahování cílů

- Respondent č. 1 vidí komplikace v hledání práce hlavně kvůli „záznamu v rejstříku trestů, příp. pokročilejší věk a v neposlední řadě zdravotní stav. Nemálo uživatelů je také zadluženo.“³⁰
- Respondent č. 2 „Kromě těch, kteří mají stabilní příjem (důchod) si většina přeje si vydělat nebo alespoň přivydělat peníze. Pro ty, kteří mají dispozice si práci najít, se to nedaří. Je to i o sociálních dovednostech nebo psychickém bloku, že si nevěří.“
- Respondent č. 3 „U lidí seniorského věku nebo zdravotně postižených je problematické najít vhodné bydlení, protože to je skupina lidí, která se už na trh práce téměř nedostane, u nich je prioritní najít si bydlení.“

Tabulka 8

R. 1	R. 2	R. 3	Průměr
------	------	------	---------------

²⁹ „Například chci na ubytovnu, abych se nemusel neustále stěhovat.“

³⁰ „Nemálo uživatelů je zadluženo, jejich motivace legálně pracovat, je tedy velmi malá“.

2	2	2	2
---	---	---	---

Sociální pracovníce může také plnit kroky, které vedou ke zlepšení situace uživatele.

Kritérium spolupráce

- Respondent č. 1 „Snažím se dohlédnout na logičnost, připomenout některé nezbytnosti, které uživatel opomenul. Někdy i uživatele korigovat, zadávat menší cíle, které povedou k naplnění onoho původně zamýšleného cíle.“
- Respondent č. 2 „Z jednoho cíle udělá něco sociální pracovníce na základě toho, že udělá něco uživatelka a rozdělí si úkoly.“
- Respondent č. 3 „U těch uživatelů, kteří nechápou smysl individuálního plánování se špatně nabízí cíle. Cíle musejí být v souladu s tím, s čím jsme schopni jim pomoci. Uživatelé vědí, že to dáme nějak dohromady.“

Tabulka 9

R. 1	R. 2	R. 3	Průměr
2	1	2	1,6

Sociální pracovníce se shodly v tom, že zásady tvorby individuálního plánu jsou dostačující, ale ne vždy je možné všech dosáhnout.

Kritérium zásad tvorby individuálních plánů

- Respondent č. 1 „Zásada dynamičnosti není asi taková, jak by měla být, ale v potaz se musí brát osobnost a možnosti uživatele.“
- Respondent č. 2 „Není nutné dojít k cíli, ale aby se uživatel naučil sám plánovat.“
- Respondent č. 3 „Jsou dělané pro konkrétní sociální službu (zařízení) a jsem s nimi spokojena.“

Tabulka 10

R. 1	R. 2	R. 3	Průměr
1	1	1	1

Vyhodnocení kritérií

Tabulka 11

Pořadí úspěšnosti	Průměr
Kritérium potřebnosti	2
Kritérium splnitelnosti cílů	2
Kritérium spolupráce	1,6
Kritérium zásad tvorby individuálních plánů	1

Z rozhovorů se sociálními pracovníky vyplynulo, že stejně jako uživatelé služeb vidí splnitelnost cílů jako jeden z hlavních bodů individuálního plánování. Sociální pracovníci stejně jako uživatelé vidí překážky, které brání v jejich splnění. Jsou to příčiny objektivní i subjektivní. Příčiny, které brání v dosahování cílů, jsou zejména záznam v rejstříku trestů, špatný zdravotní stav, dluhy, nedostatek sociálních dovedností nebo nízké sebevědomí. Nejčastěji se jedná o cíle najít si práci/bydlení. Vzdělání již nehraje tak důležitou roli. Potřebnost individuálního plánování zdůvodnili sociální pracovníci v tom, že se uživatelé něco naučí (plánovat, přemýšlet) a to jim pomůže do budoucna i v sociálním začleňování. Jeden respondent hovořil o individuálním plánování pozitivně, ale uživatelé ho hodnotili negativně. Jako direktivního, podmiňujícího pracovníka, který píše plány za uživatele. Z toho plyne i pojem spolupráce. Tento pojem znamená, že něco udělá sociální pracovník a něco uživatel, ale nemělo by to být podmíněno, tzv. sociální pracovník udělá něco, jenom když něco udělá uživatel. Neměla by to být podmínka, ale vzájemná dohoda. Když uživatel vidí, že mu chce sociální pracovník pomoci a udělá něco pro splnění cíle bez podmínky (napíše žádost, zatelefonuje, vyřídí) je pro uživatele snažší také něco udělat. Kritérium zásad tvorby individuálních plánů jsou dělané dobře, ale nelze jich vždy dosáhnout. Uživatelé se snaží najít si práci a bydlení, ale je v tom mnoho překážek, které snižují energii dále na své situaci pracovat a nevzdávat to. Jak zmínil jeden uživatel v souvislosti s dosahováním cílů *„člověk vždycky narazí na nějaký problém a ten problém mu sníží energii natolik, že ani nemá smysl života.“*

7.3 Analýza rozhovorů s vedoucími azylových domů

Vedoucí azylových domů mají jiný pohled na individuální plánování než uživatelé a sociální pracovníci. Vedoucí nejvíce hovořily o plnění norem, cílů a zásad individuálních plánů. Jako nepřímou zúčastněné osoby mají jiný pohled nebo spíše nadhled než ti, kterých se individuální plánování týká.

U kritérií uvádím buď přesné odpovědi, nebo transkripci odpovědí, které se daného kritéria týkají. Přesné přepisy rozhovorů jsou uloženy u autora diplomové práce.

Z rozhovorů vzešla kritéria, která jsou společná pro všechny respondenty. U každého kritéria uvádím anonymní někdy přesné odpovědi nebo transkripce odpovědí. Každé odpovědi jsou přiděleny body na stupnici 0, 1, 2. Výsledek každé odpovědi je zprůměrován a na konci seřazen podle úspěšnosti.

Body ve stupnici:

- 0 absolutně špatné (nemá smysl, nepotřebné, zbytečné...)
- 1 neutrální
- 2 dobré (potřebné, přínosné, vyhovující...)

Rozhovor jsem začala otázkou:

Jaký je Váš názor na individuální plánování?

Kritérium potřebnosti

- Respondent č. 1 *„Bezespору potřebná věc pro lidi v produktivním věku, bez závažnějšího záznamu v rejstříku trestů. Tito lidé mívají potřebnou motivaci ke změně svého sociálního statusu.“* Individuální plánování je potřebné pro pobyt v azylovém domě. Pokud *„nějaký klient neplní individuální plán, může mu být pobyt ukončen z důvodu, že neplní cíle zařízení.“*
- Respondent č. 2 z důvodu, že se řeší nelehká situace klientky.
- Respondent č. 3 *„Dobrý nástroj sociální práce. Musí se s ním však umět zacházet. Přes individuální plánování lze postupně získat klientovu důvěru, což vnímám jako základ pro dobře odvedenou sociální práci.“* *„Klient může vidět, jaké činí pokroky a pro sociálního pracovníka je to kontrolní nástroj v tom, že si nemůže pamatovat, na čem a s kterým klientem pracuje.“*

Tabulka 12

R. 1	R. 2	R. 3	Průměr
2	2	2	2

Vedoucí se shodly na tom, že individuální plánování je potřebná věc, ale není aplikovatelné na všechny uživatele.

Kritérium dynamičnosti cílů

- Respondent č. 1 *„U nějakých typů klientů víme, že ani individuální plánování nepovede ke změně sociální situace, protože ta už mnohdy zůstane neměnná. Hlavně u těch, kteří jsou staří a třeba nemají nárok ani na starobní důchod, protože nemají odpracovanou potřebně nutnou dobu.“*
- Respondent č. 2 *„Nechuť klienta řešit svou situaci, chce jen bydlet.“*
- Respondent č. 3 *„U klientů, kteří jsou zdravotně, rozumově nebo sociálně handicapovaní to považují za zbytečné.“*

Tabulka 13

R. 1	R. 2	R. 3	Průměr
2	1	2	1,6

Vedoucí se shodly na nejčastějším cíli a motivaci v jeho plnění.

Kritérium plnění cílů

- Respondent č. 1 uvádí, že „nejčastěji si uživatelé dávají cíl hledání návazného ubytování, což je nezbytné, když zde klienti mohou pobýt maximálně jeden rok, což zpravidla dodržujeme.“
- Respondent č. 2 *„Společným cílem, který se objevuje ve všech individuálních plánech je cíl následné bydlení. Naše služba je klientům určena zpravidla na jeden rok a klient musí mít představu o tom, kam z našeho zařízení odejde a musí k tomuto cíli směřovat po celou dobu pobytu.“*
- Respondent č. 3 „Návazné vyhovující bydlení, protože naše služba je určena na jeden rok a tuto dobu se snažíme dodržet.“

Tabulka 14

R. 1	R. 2	R. 3	Průměr
2	2	2	2

Vyhodnocení kritérií

Tabulka 15

Pořadí úspěšnosti	Průměr
Kritérium potřebnosti	2
Kritérium plnění cílů	2
Kritérium dynamičnosti cílů	1,6

Z rozhovorů vyplynulo, že klienti se snaží dodržovat cíle zařízení a plnit individuální plány, protože tím mají zajištěné ubytování. Klienti jsou si vědomi maximální doby ubytování v azylovém domě a to je motivuje k plnění cílů.

Dále vedoucí shodně uvedly, že pro některé klienty je individuální plánování zbytečné. I když vedoucí vědí, že u některých typů klientů nemá individuální plánování smysl, stejně se musí dodržovat. Ze smlouvy je to povinnost, zároveň sociální pracovník alespoň jednou za měsíc uživatele uvidí a může si s ním popovídat a také pro ostatní klienty, aby si nedomnívali, že se individuální plán nemusí za určitých podmínek dělat.

7.4 Závěr výzkumné části

Všichni respondenti se shodli na tom, že individuální plánování je prospěšné.

- Uživatelé chápou individuální plánování jako motivaci v řešení své situace.
- Sociální pracovníci chápou individuální plánování jako smysl svoji práce.
- Vedoucí chápou ohraničenou dobu ubytování jako motivaci k individuálnímu plánování.

Uživatelé se snaží plnit cíle, protože chápou, že to povede ke změně jejich situace. Vidí překážky, pro které se jim nedaří/nepodaří dosáhnout cílů, které si stanovili.

Sociální pracovníci vidí v dosahování cílů smysl svoji práce. I když sociální pracovník ví, že uživatel musí plánovat, stejně to považují za potřebné. Sociální pracovníci se zabývají cíli, zdroji, důvody proč nejdou cíle plnit, pomáhají a kontrolují. Když uživatel plní cíle je to i vizitka dobré sociální práce. Sociální pracovník se přizpůsobuje každému uživateli zvlášť a musí vzít v potaz objektivní příčiny, pro které trvá dlouho cíle splnit.

Vedoucí vidí individuální plánování jako nástroj sociální práce, se kterým se musí umět zacházet: získat klientovu důvěru, příliš nepomáhat, příliš nekontrolovat. Vedoucí vidí v době ubytování motivaci proč uživatelé tvoří individuální plán a uvědomují si, že pro některé typy uživatelů je to zbytečné, protože se jejich situace nezmění. Když nemohou svoji situaci změnit, když nechtějí svoji situaci změnit.

ZÁVĚR

Pomáhá individuální plánování v sociálním začleňování?

Již samotný pobyt v azylovém domě je část sociálního začleňování. Poskytnutím ubytování, stravy a poradenstvím se již snaží sociální služba o začlenění lidí do společnosti. Další částí procesu je individuální plánování. Z rozhovorů s uživateli vyplynulo, že vnímají individuální plán jako motivaci. Zadávají si cíle, které vedou k sociálnímu začleňování, ale nedaří se je dosáhnout, ať už z objektivních nebo subjektivních důvodů. Významné je zjištěné, že všechny strany a to hlavně respondenti vnímají individuální plánování jako užitečný. Na jednu stranu tím, že plní cíle v individuálním plánu, se chtějí přiblížit většinové společnosti a na druhou stranu mohou plnit cíle jenom proto, že jim to poskytne ubytování. Z rozhovorů bylo patrné, že někteří klienti vnímají individuální plánování negativně a z toho se dá usuzovat, že plány tvoří jenom proto, aby měli, kde bydlet. Jak se ukázalo, je plnění cílů jeden z hlavních kritérií pobytu v azylovém domě. Hlavními body v sociálním začleňování jsou nejen z pohledů uživatelů nalézt práci nebo ubytování. Tyto cíle jsou nejtěžší. Po celou dobu plnění plánů bydlí uživatelé v azylovém domě a dodržují pravidla. Mohlo by se zdát, že když uživatelé bydlí dlouho v azylovém domě, přemýšlejí o své situaci, co je čeká po odchodu ze služby. Je, ale vidět, že uživatelé o své budoucnosti příliš nepřemýšlejí. Vidí ji negativně. Nebudou mít práci, a když nějakou najdou, pravděpodobně se ukáží dluhy nebo finančně nedosáhnou na lepší bydlení. Někteří mají z budoucnosti strach, hlavně když jsou odkázáni na pomoc jiné osoby.

Je individuální plánování nástroj moci nebo pomoci? Obojí dohromady stejnou měrou. Sociální pracovník nesmí příliš uživatele kontrolovat (uplatňovat nad ním moc) ani mu nenabízet příliš velkou pomoc. Pokud by hodně pomáhal, přebíral by za uživatele zodpovědnost, pokud by příliš kontroloval, byl by na straně společnosti. V sociální práci je těžké umět odhadnout míru moci a kontroly. Sociální pracovník nabízí pomoc, když uživatel neví, pomáhá stanovovat cíle i kroky a zároveň uživatele kontroluje v plnění cílů. Sociální

pracovník je také kontrolován organizací, pro kterou pracuje. Musí se snažit, aby lidé plnili cíle zařízení a dosahovali sociálního začleňování. Někteří uživatelé vyjádřili, že chodí za sociální pracovníci i dříve, aby sdělili, co se jim povedlo nebo nepovedlo. Tím pracovník také provádí kontrolu. Moc může být uplatňována v tom, že sociální pracovník napíše uživateli jeho individuální plán. Z některých rozhovorů s uživateli vyplynulo, že sociální pracovnice nepracuje pro klienty, ale pro společnost. Uživatelé tvrdí, že jsou to „spíše její cíle, že si je dělá sama.“ To by se v sociální práci nemělo stávat. Vedoucí má kontrolovat výsledky a práci podřízených a měl by o takových situacích vědět a sociálního pracovníka na to upozornit.

Z rozhovorů se ukázalo zjištění, že ne pro všechny uživatele je individuální plánování přínosné. Zákon plošně ukládá, poskytovali plánovat s uživatelem průběh sociální služby. Vedoucí uvedly, že ne pro každého je individuální plánování přínosné. Pokud uživatel má příliš vysoký věk bez nároku na důchod nebo jsou lidé nějakým významným způsobem handicapováni, není nutné s nimi tvořit individuální plán. Proto se domnívám, že by vedoucí měli mít v odůvodněných případech pravomoc k tomu opustit od pravidelného individuálního plánování. Ve vnitřních dokumentech zařízení by byly stanoveny případy, ve kterých by sociální pracovník tvořil s uživatelem individuální plán v delším horizontu, například jednou za tři měsíce. Ze situace uživatele je zřejmé, že se jeho situace nezmění. Sociální pracovník by tím zároveň získal více času na ostatní uživatele, kteří mají potenciál zlepšit svoji situaci. Toto hledisko zmínila jedna vedoucí, když hovořila o „podhodnocení, kdy sociální pracovnice má na starosti třicet klientů a to ji nedoluje intenzivnější setkávání s každým klientem.“

V diplomové práci jsem neapelovala na konkrétní statistické výsledky úspěšnosti sociálního začleňování, ale chtěla jsem zjistit, jestli je individuální plánování úspěšné v sociálním začleňování u respondentů, se kterými jsem hovořila. Konkrétní výsledky tohoto procesu nejsou zatím známy, z důvodu snad ještě stálého ubytování v azylovém domě. Výzkum by mohl pokračovat v další fázi sledování osudů respondentů – lidí bez domova.

SEZNAM LITERATURY

AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ V ROMSKÝCH KOMUNITÁCH, MINISTERSVO VNITRA a ČLOVĚK V TÍSNI. *Příručka pro sociální integraci*. Praha: Úřad vlády ČR, 2009. ISBN 978-80-7440-014-8.

BUCHTOVÁ a kol. Nezaměstnanost psychologický, ekonomický a sociální problém. Vydání 1. Grada, Praha: 2002.

Domovní řád Dům Naděje Praha Žižkov.

Dům Naděje Praha Vršovice. Naděje [online]. nevedeno [cit. 2013-04-04]. Dostupné z <http://nadeje.cz/index.php?q=node/50>.

Dům Naděje Praha-Záběhlce. *Naděje* [online]. nevedeno [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/53>.

Dům Naděje Praha-Žižkov *Naděje* [online]. nevedeno [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/77>.

Důvodová zpráva. In: *Zákon o sociálních službách*. 2006. Dostupné z: socialnirevue.cz/.../duvodova-zprava-zakon-o-socialnich-sluzbach-05-20.

European Federation of National Organisations working with the Homeless. *Feantsa* [online]. [cit. 2013-05-16]. Dostupné z: <http://www.feantsa.org/?lang=en>

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402.

HRADECKÝ , Ilja, HRADECKÁ , Vlastimila. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha : Naděje, 1996. 107 s. ISBN 80-902292-0-4 .

KODYMOVÁ, Pavla, Jana KOLÁČKOVÁ a Oldřich MATOUŠEK. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 807367002x.

KRÁSA, Václav. Zákon o sociálních službách a jeho problémy. *Econnet* [online]. nevedeno [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: <http://www.ecn.cz/index.stm?apc=zm2071397vx1-->

⋮

KREBS, V., DURDISOVA, J., POLÁKOVÁ, O., ŽIŽKOVÁ, J. *Sociální politika*. Praha: CODEX Bohemia s.r.o., 1997. 328 s. ISBN 80-85963-33-7.

LEBL, Miras. *10. Nezaměstnanost, makroekonomické problémy trhu práce*. Dostupné z: www.miras.cz/seminarky/word/makroekonomie-n10-nezamestnanost.doc.

MAKOVCOVÁ, Stanislava. *Kvalita sociálních služeb – standardy, podpora: Standardy kvality sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. nevedeno [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5962>.

MAREŠ, Petr. *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení*. Brno. 2000, č. 3. DOI: No. 3: 285-297.

MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. ISBN 80-87007-15-8.

MAREŠ, Petr. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. [s.l.] : [s.n.], 1999. 248 s.

MAREŠ, Petr a Tomáš SIROVÁTKA. *Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začlenění (inkluze) - koncepty, diskurs, agenda*. Brno: Sociologický ústav AV ČR, 2008. ISBN No. 2: 271-294.

MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. ISBN 80-85580-24-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha : Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

METODIKA AZYLOVÉHO DOMU Dům Naděje Praha – Žižkov.

MILLER, David. *Blackwellova encyklopedie politického myšlení*. Praha: barrister&Principal, 2000. ISBN 8085947560.

BADALOVÁ, Miroslava. *Přístup k bydlení sociálně ohrožených skupin obyvatel*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2001. ISBN 80-238-7315-6.

PETRUSEK, Miloslav a Alena VODÁKOVÁ. *Velký sociologický slovník: 2.svazek*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 8071843105.

PEZDA, Pavel. *Jak vidí poskytovatelé SQ5. Rezidenční péče* [online]. 2009, č. 4 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: <http://www.rezidencnipece.cz/archiv/casopis/0904.pdf>.

POTŮČEK , Martin. *Veřejná politika*. Praha : Slon, 2005. 399 s. ISBN 80-86429-50-4.

PRUDKÝ, Libor a Michaela ŠMÍDOVÁ. *Kudy ke dnu: Analýza charakteristik klientů Naděje, o.s., středisko Praha, Bolzahova*. Praha: Socioklub, [2010]. ISBN 978-80-86140-68-1.

Publikace. *Publikace* [online]. nevedeno [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/11>.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.

Sociální začleňování. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2012 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9078>.

SIROVÁTKA, Tomáš a Petr MAREŠ. Chudoba, deprivace, sociální vyloučení: nezaměstnaní a pracující chudí. *Sociologický časopis*. 2000, č. 4. DOI: No. 4: 627-655.

SIROVÁTKA, Tomáš. *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita a Nakladatelství Georgetown, 2002. ISBN 80-210-2791-6.

ŠELIGOVÁ, Tamara. Jak vidí poskytovatelé SQ5. *Rezidenční péče* [online]. 2009, č. 4 [cit. 2013-04-05]. Dostupné z: <http://www.rezidencnipece.cz/archiv/casopis/0904.pdf>.

ŠKODA, Jan. *Autorita, etika a společnost: Pohled sociologa do dějin*. Praha: Mladá fronta, 1997. ISBN 80-204-0611-5.

ŠTĚCHOVÁ, M. LUPTÁKOVÁ, M. KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. ISBN 978-80-7338-069-4.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. Praha : Portál, 2002. 444 s. ISBN 80-7178-678-0.

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV. Musí se uživatel na plánování podílet?. *Rezidenční péče* [online]. 2009, č. 4 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: <http://www.rezidencnipece.cz/archiv/casopis/0904.pdf>.

VESELÝ, Arnošt, NEKOLA, Martin. *Analýza a tvorba veřejných politik: přístupy, metody a praxe*. Praha: Slon, 2007. ISBN 978-80-86429-75-5.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí*. 2002. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf

ŽÁKOVÁ, Markéta. Bezdomovectví - charakteristika. *Národní informační centrum pro mládež* [online]. [cit. 2013-05-15]. Dostupné z: <http://www.nicm.cz/bezdomovectvi-charakteristika>.

Zákony

Standardy kvality poskytování sociálních služeb

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

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení

Vyhláška MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a Zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Ostatní

www.feantsa.cz

www.mpsv.cz

www.nadeje.cz

www.czso.cz

