

# **Individuální plánování v sociálních službách zaměřené na Azylové domy pro ženy a matky s dětmi**

Lucie Vykopalová

---

Bakalářská práce  
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2008/2009

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie VYKOPALOVÁ**  
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
  
Téma práce: **Individuální plánování v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

**Analýza literárních pramenů a zpracování teoretických východisek**  
**Příprava výzkumu, výběr a charakteristika výzkumného souboru**  
**Provedení výzkumu**  
**Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu**  
**Přijetí odpovídajících závěrů**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**BEDNÁŘ, M.** Kvalita v sociálních službách. In Baštecká, B., Baudiš, P., Macek, P. (eds.) Encyklopedie psychologie. Praha: Portál (v tisku) 2008.

**CULLEY, S., BOND, T.** Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii. Ivo Müller. Praha : Portál, 2008. 224 s. ISBN 978-80-7367-452-6

**JOHNOVÁ, M.** Standardy kvality sociálních služeb. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. 24s. ISBN 80-86552-98-5

**KOLEKTIV AUTORŮ.** Standardy kvality sociálních služeb — výkladový sborník pro poskytovatele. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008.

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

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**17. února 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**15. května 2009**

Ve Zlíně dne 17. února 2009



LS.

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně ..... 9.8.2009 .....

.....  .....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

*(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené zájemcem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Tato práce pojednává o individuálním plánování v sociálních službách zaměřeným na samostatnost klienta při tvorbě individuálního plánu u klientek Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Petrklíč a vliv zvýšených kompetencí klienta na aktivizaci, motivaci a celkové řešení krizové situace klientky.

Teoretická část této práce obsahuje historii vývoje sociální pomoci pro matky s dětmi v ČR, přibližuje sociální pomoc a služby pro ženy a matky s dětmi v tísní, zabývá se Standardy kvality sociálních služeb a komunikací během procesu plánování a poradenství. V praktické části je popsána organizace, v níž probíhala kvalitativní sonda zjišťující vliv aktivizace klientky při individuálním plánování. Jsou zde popsány metody výzkumu, postup a zhodnocení výzkumu, které má několik výstupů.

**Klíčová slova:** sociální pomoc, sociální služby, Standardy kvality sociálních služeb, individuální plánování v sociálních službách, individuální plán, azylový dům pro ženy a matky s dětmi, klíčový pracovník

## **ABSTRACT**

This work deals with the individual planning in social services aimed at the client autonomy in creating an individual plan for clients of asylum house for women and mothers with children Petrklíč and increased influence on the activation of client competencies, motivation and overall solution crisis clients.

The theoretical part of this work contains the history of the development of social assistance for mothers with children in CR, approximates to social assistance and services for women and mothers with children in distress, deals with the Quality standards of social services and communications during the process of planning and counselling. In the practical part describes the organization in which there was a qualitative probe providing clients activating effect in individual planning. There are described methods of research, practice and evaluation research which has several outputs.

**Keywords:** social assistance, social services, Quality of social services, individual planning in social services, individual plan, shelter for women and mothers with children, a key-worker

**„Těžký život se stane snesitelný, jakmile má cíl.“ (Fridtjof Nansen)**

Děkuji Mgr. Soni Vávrové, Ph.D. za odborné vedení při zpracování mé bakalářské práce, za cenné rady a připomínky. Děkuji také ředitelce Azylového domu pro ženy a matky s dětmi, Petrklíč, o.p.s., Janě Skuciusové, pracovnícím a klientkám tohoto azylového domu za velmi vstřícnou spolupráci při výzkumném šetření prováděném zde.

# OBSAH

ÚVOD.....	10
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>12</b>
<b>1 KRIZOVÁ POMOC PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI V TÍSNI .....</b>	<b>13</b>
1.1 HISTORIE SOCIÁLNÍ POMOCI V ČESKU .....	13
1.2 SOCIÁLNÍ POMOC PRO MATKY S DĚTMI V SOUČASNOSTI.....	16
<b>2 SOCIÁLNÍ POMOC A SLUŽBY PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI V TÍSNI .....</b>	<b>17</b>
2.1 SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ.....	17
2.2 INTERVENČNÍ CENTRA PRO OSOBY OHROŽENÉ DOMÁCÍM NÁSILÍM .....	18
2.3 AZYLOVÉ DOMY PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI.....	19
2.3.1 Klientky azylových domů .....	20
2.3.2 Poskytované služby v azylových domech.....	21
2.3.3 Metody práce s klientkami .....	23
2.3.4 Možnosti klientky po ukončení pobytu.....	23
<b>3 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....</b>	<b>25</b>
3.1 OBSAH STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	25
3.1.1 Procedurální standardy kvality sociálních služeb .....	26
3.1.2 Personální standardy kvality sociálních služeb.....	26
3.1.3 Provozní standardy kvality sociálních služeb .....	26
<b>4 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....</b>	<b>28</b>
4.1 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V AZYLOVÝCH DOMECH PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI .....	29
4.2 ÚČASTNÍCI PROCESU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ.....	29
4.3 ETAPY INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ .....	30
<b>5 KOMUNIKACE .....</b>	<b>31</b>
5.1 PRACOVNÍK V ROLI PORADCE A KOORDINÁTORA PROCESU PLÁNOVÁNÍ .....	31
5.2 PROCES KOMUNIKACE S KLIENTEM PŘI INDIVIDUÁLNÍM PLÁNOVÁNÍ V AZYLOVÝCH DOMECH PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI .....	31
5.3 ZÁSADY KOMUNIKACE S KLIENTEM .....	33
5.4 MOTIVACE .....	33
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>34</b>
<b>6 ORGANIZACE A JEJÍ KULTURA .....</b>	<b>35</b>
6.1 HISTORIE AZYLOVÉHO DOMU PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI PETRKLÍČ, O.P.S. ....	35
6.2 ZÁZEMÍ AZYLOVÉHO DOMU.....	37
6.3 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA V AZYLOVÉM DOMĚ PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI PETRKLÍČ, O.P.S.....	38
6.4 POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....	38
<b>7 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V AZYLOVÉM DOMĚ PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI PETRKLÍČ, O.P.S. ....</b>	<b>40</b>



7.1	PŮVODNÍ OBRAZ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ S KLIENTKAMI AZYLOVÉHO DOMU – INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ VEDENÉ KLÍČOVOU PRACOVNICÍ .....	40
7.2	NOVÝ OBRAZ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ S KLIENTKAMI AZYLOVÉHO DOMU – INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ ORIENTOVANÉ NA KLIENTKU.....	41
<b>8</b>	<b>METODOLOGIE VÝZKUMU.....</b>	<b>42</b>
8.1	TYP VÝZKUMU .....	42
8.2	CHARAKTERISTIKA METOD SBĚRU DAT PRO ZPRACOVÁNÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI PRÁCE.....	42
8.2.1	Rozhovory .....	43
8.2.2	Přímé zúčastněné pozorování.....	43
8.2.3	Komparativní analýza dokumentů .....	44
8.2.4	Triangulace.....	44
8.3	CHARAKTERISTIKA VÝBĚROVÉHO SOUBORU .....	44
<b>9</b>	<b>SBĚR A ZPRACOVÁNÍ DAT .....</b>	<b>46</b>
<b>10</b>	<b>VYHODNOCENÍ VÝZKUMU .....</b>	<b>47</b>
10.1	HODNOCENÍ FÁZÍ NOVÉHO PROCESU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ KLIENTKAMI A KLÍČOVÝMI PRACOVNICEMI .....	47
10.2	STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA KLIENTEK.....	49
10.3	PLATNOST TEZÍ.....	50
10.4	NÁVRH METODIKY INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ.....	52
10.5	NÁVRH FORMULÁŘE INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU .....	55
10.6	POPIS VZTAHOVÉ SÍTĚ .....	56
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>58</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>59</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>64</b>

## ÚVOD

V této práci se budeme zabývat individuálním plánováním v sociálních službách zaměřeným na samostatnost klienta při tvorbě individuálního plánu u klientek Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Petrklíč o.p.s. a zjištěním vlivu zvýšených kompetencí klienta na aktivizaci, motivaci a celkové řešení krizové situace klienta.

V teoretické části bakalářské práce se nejprve zaměříme na vývoj sociální a krizové pomoci v Česku a uvedeme charakteristiku sociální pomoci a služeb pro ženy a matky s dětmi v současnosti. Stručně popíšeme Standardy kvality sociálních služeb, jejich historii, funkci a obsah. Zaměříme se na standard č. 5 Individuální plánování v sociálních službách, neboť o něj se tvorba IP v azylovém zařízení Petrklíč, opírá.

Budeme zkoumat rozdíl v motivaci a aktivizaci klienta při samostatném sestavování individuálního plánu a jeho vliv na celkové řešení krizové situace klienta. Zjistíme také míru působení tohoto aktivního přístupu na vztah klient – sociální pracovník.

Vzhledem k tomu, že správná komunikace je jedním z neúčinnějších a nejlevnějších nástrojů pro zvýšení motivace klienta, popíšeme si její zásady při vedení individuálního plánu (nejen) klíčového pracovníka při práci s klientkou. Díky správné komunikaci bude mít klíčový pracovník možnost zjistit skutečná přání klientky, jejichž řešení je pro klientku v dané době nejzásadnější.

V praktické části se budeme zabývat výzkumem provedeným v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s. v Uherském Hradišti – Věskách na téma procesu individuálního plánování klienta a sociálního pracovníka a komunikace mezi nimi.

V praktické části se budeme zabývat výzkumem provedeným v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s. v Uherském Hradišti – Věskách na téma procesu individuálního plánování klienta a sociálního pracovníka a komunikace mezi nimi.

Často v různých zařízeních podobného typu můžeme nabýt dojmu, že sociální pracovník ukládá klientovi, kterého cíle při snaze o zlepšení situace by měl na určité etapě dosáhnout, co je pro něj důležité. Stává se také ve spoustě případů, že u klientů je tento způsob vypracovávání IP oblíbenější, protože je pro ně jednodušší odsouhlasit vše, co navrhne jejich klíčový pracovník. V takovém případě však bere za své zásada individualizace podpory.

Naším úkolem je podporu sociálního pracovníka přesně přizpůsobit potřebám klienta a zjistit vliv změny přístupu klienta k plnění svých povinností vůči organizaci směrem k samostatnosti klienta a jeho aktivizaci.

Základní princip je postaven na experimentu, kdy klientka, která byla doposud zvyklá na tvorbu individuálního plánu společně se sociálním pracovníkem, zcela změní přístup k tomuto plánování. Klientka, která doposud nechávala část zodpovědnosti a rozhodování na bedrech sociálního pracovníka, si bude počátek IP zpracovávat sama.

Budeme zkoumat otázku toho, zda samostatné vypracování IP – zvažování cílů dle svých skutečných potřeb a přání, má vliv na motivaci a aktivitu klientky při plnění cílů, na nichž je schopna se podílet (např. aktivně si hledat práci). Dále jsme se v praktické části zaměřili na vztah sociálního pracovníka a klienta. Konkrétně, zda dochází ke vzájemnému zlepšení vztahu klíčový pracovník – klient a jejich vzájemnému porozumění a zda je toto případné zlepšení zapříčiněno zvýšenou aktivitou a podílem na řešení své situace klientem.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 KRIZOVÁ POMOC PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI V TÍSNĚ

Během života se kterákoli žena může ocitnout na cestě, která ji zavede do obtížné životní situace, žena prožívá krizi. Pojem krize můžeme podle O. Matouška (2008) chápat jako zkoušku a rozpolcení, které vzniká z vyvrcholení konfliktu. Člověk zasažený krizí ji prožívá jako pocit bezmoci a neschopnosti se obtížnou situací vyrovnat. Ve chvíli, kdy je člověk v úzkých, je vděčný za jakoukoli pomocnou ruku, která jej na jeho cestě doprovází. Mnoho rodin je dysfunkčních, o čemž vypovídá i rozvodovost, která dle Českého statistického úřadu v r. 2004 dosahovala 49%, z čehož vyplývá, že rozvedeno bylo téměř každé druhé manželství v České republice. Někteří sociologové hovoří o krizi rodiny, což bychom si mohli demonstrovat právě na úrovni rozvodovosti. Pojem rodina dle A. Giddense (1999) je skupina jedinců, kteří jsou spojeni pokrevními vazbami, jednou z rozmanitých forem rodinných vztahů (manželství, partnerství, atp.) nebo adoptí a vytváří tak základní socioekonomickou jednotku společnosti. S rodinnou krizí všeobecně souvisí spousta problémů týkající se také i každého člena zvláště, ať už jde o problémy spojené s dětmi, partnerským vztahem anebo v neposlední řadě ekonomickou oblastí.

Žena nebo matka je nucena vyhledat krizovou intervenci v případě, selže-li některá z dílčích funkcí rodiny, situace se stane neúnosnou a není schopna ji řešit ani za pomoci svých nejbližších. V žádném případě však okruh žen vyhledávající krizovou intervenci nezužujeme pouze na ženy řešící problematickou situaci v rodině. Patří sem také i ženy poskytující sexuální služby za úplatu (např. bývalé pracovnice v těchto službách), plnoleté klientky opouštějící některou z ústavních forem výchovy. Existuje mnoho forem sociálních služeb poskytujících pomoc tomuto vymezenému okruhu osob. Pojdme se podívat na nejvýznamnější mezníky vzniku struktury krizové sociální pomoci pro ženy a matky s dětmi u nás a přiblížit si její druhy.

### 1.1 Historie sociální pomoci v Česku

V neinstitucionalizované formě můžeme zárodky sociální pomoci pozorovat už od počátků vzniku kulturní společnosti v podobě nárazové pomoci člověku v tísně například almužnou. První písemná zmínka o vzniku jakési organizace na pomoc potřebným, a to především rodinám, je z 16. a 17. století, kdy se v Evropě „objevily první cechy, resp. Bratrstva. Byly opřeny o myšlenku vzájemnosti, tedy solidarity v rámci určité profesní skupiny. Poskytovaly podporu členům šatstva, zprvu především v případech pracovního úrazu člena bratrstva, jehož následkem byla smrt či invalidita. Bratrstva organizovala vzájemnou

finanční podporu (Matoušek, 2007, s. 19). “ S příchodem křesťanství vznikaly kláštery, které organizovaly péči o potřebné. Markantní rozvoj sociální péče můžeme pozorovat na přelomu 18. a 19. století za vlády Marie Terezie, která zavedla periodické číslování obyvatelstva a nutnost příjmení za jménem, a následně jejího syna Josefa II, kdy „docházelo ke zesvětšování a centralizaci péče o potřebné, vše se registrovalo. Světská moc redukovala počet klášterů, které se staraly o lidi v nouzi, musela se o ně tedy postarat sama. Na našem území se z iniciativy císaře Josefa II budovaly útulky pro chudinu a řada dalších specializovaných zařízení pro osoby v nouzi (Průdková, Novotný, 2008, s. 30).“ Josef II. byl panovníkem, kterého zajímali poddaní, neboť zřídil řadu nemocnic, chudobinců, zemských porodnic, kde mohly porodit chudé matky mající nemanželské dítě, sirotčinců i ústavů pečujících o lidi s psychickým onemocněním nebo mentálním postižením – tehdy zvaných blázinců. Josef II., zrušil poddanství, lidé se mohli volně pohybovat, sami si volit povolání a svobodně vstupovat do manželství, čímž podpořil vznik rodin. První sociální bydlení vznikalo na počátku 19. století.

V 19. století Evropou zmítala průmyslová revoluce, která přinesla mnoho nového do života obyvatelstva jak v pozitivním, tak v negativním smyslu.

Do vývoje společnosti zasáhla ve 20. století první světová válka. Po válce r. 1919 byla pod taktovkou T. G. Masaryka přijata prozatímní Ústava, ve které byly mimo jiné zákony ošetřující sociální otázku a zabývající se např. podporou v nezaměstnanosti, přídavky na dítě pro podporu matky v domácnosti, byla uzákoněna osmihodinová pracovní směna, přijat zákon o ochraně nájemníků. V období 20. -50. let byla sociální pomoc zaměřena na budování sociálních poraden, sociálně – právní ochranu mládeže, péči o rodinu a jednotlivce a chudinskou péči (Matoušek, 2007).

Po válce nastalo období vzpamatování se a zklidnění, které trvalo několik let do vypuknutí 2. světové války, jež měla za následek destrukci nejen sociálního systému. I další válka zničila vše, co se stihlo v meziválečném období vybudovat. Příchod ruských vojsk předznamenal komunistickou vládu, která trvala až do Sametové revoluce v r. 1989. Za socialismu nepozorujeme žádný rozvoj, typická je spíše devoluce v sociální práci a pomáhajících profesích, neboť stát na sebe převzal sociální ochranu a zabezpečení obyvatelstva a sociální práce probíhala spíše v rovině teoretické jako nutné zlo, než v rovině praktické.

Od 80. let v Evropě pozorujeme posun od zájmu států od pouhé eliminace chudoby na problémy sociálního vyloučení některých vrstev společnosti. Sociální vyloučení činí rozdíly mezi vrstvami společnosti a to takovým způsobem, že odlišné vrstvy odděluje od nejpočetnější části společnosti, která je dle všeobecných kritérií v normě či nadprůměru. „Sociální vyloučení tedy znamená vyloučení ze sociálního života společnosti v důsledku nedostatečného přístupu ke zdrojům, které jsou ve společnosti k dispozici. Ke zdrojům společnosti patří: trh práce, vzdělávání, bydlení, zdravotní péče a sociální ochrana (Kotýnková, 2007, s. 13).“

V České republice až do r. 1989 nebyla zjevná problematika chudoby a sociálního vyloučení díky socialistické koncepci státní politiky, která eliminovala třídní rozdíly ve společnosti, zakládala si na plné zaměstnanosti a jakési „soudružské sociální rovnosti“ obyvatel státu. Pokud se objevil nějaký problém, pracovalo se na jeho odstranění, nikoli prevenci, a problém byl lidově řečeno zameten pod koberec. To vedlo jednostrannému odsuzujícímu pohledu lidí na jedince, kteří byli odlišní jak svou sociální, tak i například zdravotní situací. Do této skupiny bychom mohli zařadit například bezdomovce, nezaměstnané, oběti domácího násilí, jedince s postižením apod. K odsuzujícímu pohledu na sociálně vyloučené obyvatele přispěla velkou mírou nízká informovanost společnosti. Problémoví jedinci byli „odklízeni“ a izolováni od zbytku společnosti, takže po převratu režimu v r. 1989 vstupuje česká společnost naprosto nepřipravena postarat se o tyto jedince a vyrovnat se s novými problémy, které nová éra přinese.

Díky decentralizaci státní sociální správy byla občanům a institucím po roce 1989 navrácena zodpovědnost a autonomie, což umožnilo dramatický nárůst nově vzniklých institucí a neziskových organizací. Služby byly humanizovány, stát se finančně podílel na sociálním zabezpečení obyvatel, do sociálních služeb mířili odborníci a oblast sociální práce, služeb a zabezpečení se profesionalizovala. Do krizové pomoci se angažují i neprofesionálové, vzniká tak dobrovolnická pomoc.

V druhé polovině roku 1992 začala politika klást důraz na zodpovědnost individua a tím došlo ke zmenšení odpovědnosti státu v sociální oblasti. Počátky zákona o sociálních službách, jak jej známe dnes, se rodily v r. 1994. Po mnoha úpravách byla jeho finální podoba představena v r. 2006. Léta 1998 až 2006 bychom mohli charakterizovat jako období, kdy byla provozována „štědrá sociální politika s přesvědčením, že dlouhodobě není možné obětovat sociální ochranu občanů s nízkými příjmy zájmům vyšší ekonomické výkonnosti (Francová, Novotný, 2008, s. 127).“

## 1.2 Sociální pomoc pro matky s dětmi v současnosti

Rozmach sociální péče o matky s dětmi je patrný. Rodinou problematikou se zabývá řada institucí počínaje poradnami (poradny pro rodinu a manželství, pedagogicko-psychologické poradny), státními orgány zabývajícími se rodinou (oddělení sociálně-právní ochrany dětí), intervenčními centry, azylovými domy pro matky s dětmi v tísní a konče neziskovými organizacemi. Teprve v počátcích je program zvaný sanace rodiny, který je poskytuje podporu a pomoc rodinám s dětmi při jejich ohrožení některé z funkcí rodiny zapříčiněné „špatnou sociální situací, izolovaností, zvýšenou mírou stresu, frustrací rodičů i jejich výchovnou nezkušeností (Bechyňková, Konvičková, 2008, s. 51).“ Mezi základní funkce rodiny podle zákona č. 94/1963 Sb. o rodině, ve znění pozdějších předpisů, patří vytvoření a vedení společné domácnosti, na které se partneři podílejí rovným dílem dle svých možností a schopností, společně pečují o děti, vychovávají je a vytváří jim zdravé rodinné prostředí. Pomoc při programu sanace rodiny se realizuje pomocí zaškoleného odborníka, který navštěvuje ohroženou rodinu, radí a pomáhá nebo pomocí specializovaných center, kam docházejí členové rodiny.

„Od r. 2007 musí organizace zaměstnávat pouze pracovníky s určitou kvalifikací odvíjející se od jejich pracovní pozice, formulovat metodiky a zabývat se kvalitou svých služeb (Matoušek, 2007, s. 31).“ Přebýla povinná registrace sociálních služeb, jejichž kvalitu kontrolují inspekce zaměřené na kvalitu poskytovaných služeb a plnění podmínek nutných pro registraci sociální služby.

Kvalita sociální péče se zvyšuje a zaměřuje se na individualizaci podpory a pomoci každému z klientů.



## 2 SOCIÁLNÍ POMOC A SLUŽBY PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI V TÍSNI

Hlavním znakem sociální pomoci je to, že poskytuje nepeněžitou formu sociální pomoci – službu, která uspokojí takové potřeby klienta, které by peněžité dávky sociálního zabezpečení nebyly schopny pokrýt.

Během 90. let se krystalizovala podoba institucí a organizací zabývajících se krizovou intervencí a pomocí pro ženy a matky s dětmi až do podoby, jakou známe dnes. Mnoho faktorů ovlivňuje situaci, díky kterým se žena nebo matka s dětmi může ocitnout v takové situaci, kdy je nucena vyhledat pomoc, neboť si není schopna svou situaci řešit sama ani za přispění rodiny či svých nejbližších. Pro ženu je „čas krize pravděpodobně jedním z mála období v životě, kdy člověk sám cítí potřebu změny. Citlivé období pro změnu netrvá dlouho. Krize bývá způsobena ztrátou, zátěží, změnou, volbou; pro jedince často představuje hrozbu. Změna krizi navozuje a krize změnu působí (Baštecká, 2005, s. 164).“ Cílem pomoci v krizi je „poskytnout klientce pocit bezpečí, podporu, naději a vedení, aby pocítila úlevu, aby se zvýšila její schopnost situaci zvládat a aby se vrátila na předkrizovou úroveň přizpůsobení a žití (Vodáčková, 2007, s. 53).“ Nyní si přiblížíme formy pomoci poskytované ženám a matkám s dětmi krizi.

### 2.1 Sociálně – právní ochrana dětí

„Sociálně-právní ochrana dětí je uceleným, moderním systémem, fungujícím samostatně v systému českého práva (Tomeš, 2002, s. 152).“ Sociálně – právní ochranu dětí zajišťují státní orgány sociálně-právní ochrany, jimiž jsou dle §4, zákon 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, obecní a krajské úřady, dále je oprávněno k výkonu sociálně-právní ochrany dětí MPSV ČR a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Sociálně – právní ochrana dětí je aktivní a zastupuje zájmy dítěte v situaci, dochází-li nějakým způsobem k porušení práv dítěte.

Podle Listiny základních práv a svobod má každý člověk právo na životní úroveň nezbytnou pro jeho rozvoj, stejně tak to platí i u dětí, kde mají základní zodpovědnost za její zajištění rodiče. Odbor sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) zastupuje zájmy dítěte po všech směrech, zajišťuje také pomoc rodinám v tíživé životní situaci. Tyto rodiny sociální pracovníci vyhledávají, provádějí monitoring a zabývají se sekundární a terciární prevencí selhání funkcí rodiny. Sociální pracovníci při narušení výchovy

a životních podmínek rodiny situaci řeší poradenskou činností směřující k obnovení narušených funkcí rodiny, a pokud se zjistí, že dítě žije v nevyhovujících životních podmínkách ohrožující jeho zdraví a vývoj, pomáhají rodinám (často pouze jednomu z rodičů a dětem rozvrácených rodin) s hledáním náhradního ubytování. Nabízí pomoc s kontaktováním azylových domů pro matky s dětmi nebo pro rodiče s dětmi, v krajním případě mohou situaci řešit omezením práv rodičů a svěřením dítěte do ústavní péče.

S azylovými zařízeními pro matky nebo rodiče s dětmi bývá OSPOD v úzkém kontaktu, probíhá vzájemná výměna informací, OSPODu mohou pracovníci azylových domů pro matky nebo rodiče s dětmi podávat aktuální informace, jelikož spousta klientek azylových domů pro matky s dětmi (dále jen AD) je pod dozorem orgánu sociálně právní ochrany dětí. Příslušnost OSPOD u klientky závisí na místě trvalého bydliště klientky, nikoli na místě přechodného bydliště, tedy azylového domu. Některým azylovým zařízením pro matky nebo rodiče s dětmi je na základě jejich žádosti uděleno Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, které je zaměřeno na poradenství a pomoc při výchově a vzdělávání dítěte, při péči o dítě. Azylové domy mající toto pověření pořádají také kurzy nebo přednášky ke zvýšení informovanosti potřebných skupin (nejen klientkám) na témata řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou.

## **2.2 Intervenční centra pro osoby ohrožené domácím násilím**

Intervenční centra poskytují pomoc obětem domácího násilí. „Domácí násilí zahrnuje všechny formy fyzického, sexuálního a psychického týrání ve všech druzích blízkých vztahů, včetně vážných pohrůzek použitím podobného násilí. Partneři nebo osoby blízké mohou žít ve společné domácnosti, mohou být rozvedeni, mohou žít odděleně, anebo spolu dlouho, či dokonce nikdy nežili. Ve většině případů jde o násilí páchané muži vůči ženám (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 227).“

Intervenční centra jsou jednou ze služeb sociální prevence a jsou bezplatné. Existuje několik forem poskytování krizové intervence a to ambulantní, terénní nebo pobytové služby. Intervenční centra poskytují často všechny z těchto forem služeb současně. Nabízí své služby i osobám, které jsou zasaženy domácím násilím nepřímo a snaží se pomoci dalším lidem z jejich okolí. V takové případě jsou pracovníci intervenčního centra schopni poskytnout informace o možnosti pomoci těmto osobám a vypracovat s nimi plán pomoci. Pracovníci intervenčních center poskytnou pomoc ženám přímo zasaženým domácím

násilím i osobám jim blízkým. Mezi základní služby intervenčních center je okamžitá (nejdéle do 48 hodin) pomoc osobám ohroženým násilným chováním osoby vykázané z domu, za nutnosti doručit kopii úředního záznamu o vykázání násilníka z domu. Tato služba zajišťuje a koordinuje spolupráci a informovanost mezi subjekty, které se podílejí na řešení situace klienta, jsou to především poskytovatelé jiných sociálních služeb jako azylové domy a azylové domy pro ženy a matky s dětmi, orgány sociálně – právní ochrany dětí, obecní úřady, lékaři a policie.

Pracovníci intervenčních center založili organizaci Asociace pracovníků intervenčních center, o.s., ve které se členové sdružují na základě poskytování odborného vzdělávání, mapování sítě služeb pro oběti ohrožené domácím násilím, podávání koncepčních, metodických a jiných návrhů příslušným státním orgánům, státní správě a samosprávě

Mezi nejznámější organizace poskytující intervenční péči pro ženy, děti a mládež a ostatní oběti domácího násilí patří obecně prospěšná společnost Spondea, která nabízí dětem a mládeži do 18 let (v případě studentů do 26 let) krizovou pomoc skrze osobní konzultace, poštu, e-mail, telefonní spojení a jako progresivní považujeme vytvoření služby chat a videochat, kdy pracovník krizového centra poskytuje tomuto vymezenému okruhu klientů krizovou intervenci skrze internet. Intervenční centrum Spondea, o.p.s, organizuje pomoc všem obětem domácího násilí i pokud nebyl v jejich případě uplatněn institut vykázání násilníka z domu a poskytuje krizová lůžka obětem domácího násilí pomoc rodičům s dětmi (zde bychom rádi vyzdvihli možnost ubytování rodiče bez ohledu na jeho pohlaví), kteří byli nuceni odejít ze společné domácnosti sdílející s agresorem (Dostupné z: <<http://www.spondea.cz>>).

### **2.3 Azylové domy pro ženy a matky s dětmi**

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi je zařízení poskytující pobytové služby za úplatu vymezenému okruhu osob, v tomto případě ženám nebo matkám s dětmi, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Nepříznivou životní situací se rozumí podmínky ohrožující jejich zdraví a životy, nebo tělesný a psychický rozvoj dětí. Podle Matouška (2008, s. 30) charakterizujeme azylový dům jako „ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti.“

### 2.3.1 Klientky azylových domů

Spadají sem osoby, které jsou obětí domácího násilí, ženy a matky s dětmi, které ztratily vinou vlastní nebo vinou partnera střechu nad hlavou, ženy neschopné svou situaci řešit samostatně bez pomoci přátel nebo rodiny, ale patří sem také bývalé klientky dětských domovů a ženy v postpenitenciární péči, které po opuštění ústavní výchovy nebo výkonu trestu ztratily své stávající zázemí a snaží se vybudovat si zázemí nové.

Dovolíme si tvrdit, že mezi klientelou azylových domů se nachází většina žen řešící bytový problém spojený s jejich ekonomickou situací a partnerskou krizí. Ve velké míře se jedná o ženy z nižších sociálních vrstev na mateřské nebo rodičovské dovolené, jejichž příjmy nedosahují takové výše, aby byly schopny samy zvládnout pronájem nebo uskutečnit koupi bytu či domu. Vždy u klientky hraje roli několik faktorů, zhoršujících její životní situaci, zároveň. Mezi tyto faktory ovlivňující u potenciální klientky azylového domu životní situaci a její následné zhoršování patří: socio - ekonomický status, partnerská nebo manželská krize, rozvod, půjčky (vč. ručení) a exekuce, výchovné problémy s dětmi, neschopnost ekonomicky hospodařit, absence vloh a zkušeností pro vedení domácnosti, nezaměstnanost, zdravotní stav potenciální klientky, nekvalitní nebo žádné vybudované příbuzenské a rodinné vztahy, zhoršené životní prostředí a podmínky, ve kterých potenciální klientka žije. Klientky tohoto typu mohou být k pobytu do azylového domu přijaty na základě vlastní žádosti nebo doporučení OSPOD. Ve výjimečných případech se také stává, že kontakt žadatelky o pobyt s azylovým domem zprostředkovává rodina nebo přátelé ohrožené osoby a to v případě, kdy nejsou schopni sami pomoci při řešení bytové otázky žadatelky.

Jako samostatnou skupinu klientek azylových domů, jichž je, jak jsme zjistili při pozorování v běžné praxi azylových domů pro matky s dětmi ve Zlínském kraji, menšina, uvedeme oběti domácího násilí, neboť u nich můžeme pozorovat odlišnou životní situaci. Jejich přijetí do azylového domu není podpořeno výskytem mnoha rizikových faktorů zároveň. V hlavním případě u obětí domácího násilí pozorujeme snahu uniknout z dosahu a vymanit se z působení agresora, chránit sebe a své děti. Z tohoto důvodu azylové domy pro ženy a matky s dětmi poskytují klientkám anonymitu. Na jejich přání sdělují pracovníci azylového domu informaci o pobytu klientky pouze okruhu osob, s nimiž si klientka přeje být v kontaktu a výslovně je při příchodu do azylového zařízení uvede. Některé azylové domy pro ženy a matky s dětmi se specifikují poskytováním nabízených služeb přímo na oběti domácího a jiného násilí na nich páchaného. Patří sem

například občanské sdružení Na Počátku, ve kterém jako v jediném zařízení v České republice jsou cílovou skupinou klientek těhotné ženy a dívky, které jsou okolnostmi nuceny k nechtěné interrupci a matky s dětmi, které uprchly z dosahu agresora a trvajících domácího násilí (Dostupné z: < <http://www.napocatku.cz/oNasNaPocatku.do> >).

### 2.3.2 Poskytované služby v azylových domech

Hlavní službou poskytovanou azylovým domem pro matky s dětmi je **poskytnutí ubytování** pro určenou cílovou skupinu klientek. Klientky jsou povinny podílet se částkou na uhrazení ubytování, která je dána vyhláškou č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v maximální výši 100,- Kč za dospělé osobu denně, nebo 70,- Kč za dospělé osobu s dětmi a 40,- Kč za každé ubytované dítě denně. Pobyt v azylovém domě se hradí v rozsahu stanoveném smlouvou o poskytnutí sociální služby, kde je výše úhrady pevně stanovena. Některé azylové domy pro matky s dětmi mají nižší pobytové sazby, ale trendem je postupné zdražování na maximální možnou výši úhrady pobytu dle zákona, díky problémům s financováním organizací poskytujících sociální služby. Klientky jsou ubytovány v azylovém domě pro matky s dětmi v pokojích samostatně nebo s jinou klientkou, v bytech sdílených s jinou klientkou/klientkami nebo samostatných bytech. Ubytování matkám s dětmi poskytováno na dobu určitou a jeho délka je ošetřena v ubytovací smlouvě. Maximální délka pobytu v azylovém domě zpravidla nepřevyšuje délku 1 roku.

Mezi povinnosti sociální služby azylového domu pro ženy a matky s dětmi patří **pomoc při zajištění stravy**, kdy k dispozici klientkám azylového domu je místo určené pro přípravu pokrmů. Tímto místem může být kuchyňka v bytě, na pokoji, nebo společná kuchyňka vybavená lednicí k uchovávání potravin a sporákem k tepelné úpravě pokrmů, pracovnice azylových domů pro matky s dětmi poskytují rady a pomoc klientkám při vaření a přípravě pokrmů, pokud klientka pořádá. Azylový dům pro matky s dětmi může poskytovat stravu při pomoci se zajišťováním stravy. Znamená to, že v azylovém domě je možnost zakoupení celodenní stravy nebo obědů, které jsou do azylového domu přiváženy. Toto je běžnou praxí pro azylové domy spadající pod neziskovou organizaci Charita Česká republika, která zajišťuje širokou škálu sociálně-zdravotních služeb včetně dovážky jídla v rámci pečovatelské služby klientům také azylových zařízení spadajících pod tuto organizaci. Poskytnutí celodenní stravy je klienty hrazeno v maximální výši 150,- Kč denně nebo maximálně 75,- Kč za jeden oběd.

Klientky mají v azylovém domě vytvořeny podmínky pro vykonání celkové **hygieny** včetně možnosti úklidu a praní prádla. Azylové domy se různí ve svých možnostech poskytování podmínek pro hygienu klientek a jejich dětí. Sociální zařízení a koupelny (sprchy, umývárny) mohou mít jednotlivé byty a pokoje vlastní, může být v zařízení pouze společná umývárna s toaletami nebo oba dva modely současně. Ideální model je ten, kdy se v zařízení nacházejí koupelny s toaletami jak v bytech tak i společné, z důvodu zajištění náhradní hygieny v době havárie v některém z bytů. Klientky mají nadále zajištěny prostředky a prostory k ošetření ošacení, jako je praní (prádelny s pračkami), sušení (sušárny, sušáky na prádlo) a žehlení prádla (žehlicí prkna a žehličky). Některé azylové domy mají ve vyhrazených prostorech vytvořenu místnost s uskladněným darovaným oblečením – tzv. azylový šatník, kde mají klientky k dispozici zdarma výběr oblečení pro sebe a své děti, hračky, ložní prádlo a ručníky, aj.

Azylové domy pro matky s dětmi poskytují také **poradenskou činnost** zaměřenou mimo sociálně – právní oblasti také na vyřizování běžných záležitostí individuálně u každé klientky. Sezná-li pracovník azylového domu, že klientka by měla potíže při kontaktu s úřady, zprostředkuje i toto. Některé azylové domy pro matky s dětmi některým svým klientkám nabízejí službu, kdy pracovník azylového domu doprovází klientku na úřady. V této oblasti je velmi důležité rozeznat v rámci individualizace a rozvoje samostatnosti klientek, která klientka by měla problém při vyřizování osobních záležitostí a která klientka je schopna si individuální záležitosti obstarat sama. V této situaci by měl pracovník azylového domu být v roli informátora, který klientce doporučí případné kroky k dosažení vytyčeného cíle nebo ji odkáže na specializovaná pracoviště. Pracovníci azylových domů pro matky s dětmi klientkám pomáhají s uplatňováním jejich práv, nároků a pohledávek, podporují jejich činnost směřující k hladšímu začlenění do společnosti, pomáhají obnovovat a upevňovat rodinné a partnerské vztahy.

V azylových domech pro ženy a matky s dětmi se můžeme setkat dále s těmito nabízenými službami, které jsou uživatelům služby poskytovány nad rámec služeb vymezených zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Patří sem:

- zprostředkování konzultací s psychologem, psychoterapeutem, právníkem,
- zprostředkování služeb lékaře,
- skupinová sezení,

- sociálně – terapeutická činnost: arteterapie, muzikoterapie, dramaterapie,
- programy na rozvoj komunikačních dovedností a sebe prezentace,
- výuka základů práce s počítačem a internetem,
- volný přístup k internetu a možnost práce na počítači,
- rukodělná činnost: šití, keramické dílny, výtvarná činnost atp.,
- podpora a pomoc při zvládnání péče o dítě,
- výuka vaření,
- volnočasové aktivity pro děti: sportovní, výtvarné, dramatické kroužky, soutěže, hry,
- duchovní pomoc a podpora atd.

### 2.3.3 Metody práce s klientkami

V současné době metody práce s klientkami ošetřují Standardy kvality sociálních služeb, které jsou normou pro hodnocení kvality nabízených služeb. S klientkami azylových domů se pracuje individuálně při řešení osobních individuálních záležitostí, cílů a přání klientky – tzv. **individuální plánování** s klíčovou pracovnící, nebo formou skupinových sezení, která jsou klientkami oblíbená, neboť v nich posilují možnost uplatnění vlastní zkušenosti při rozhovorech s jinými klientkami a pocít, že v dané situaci nejsou samy. V rámci těchto skupinových sezení vznikají tzv. svépomocné skupiny, do nichž sociální pracovník vstupuje zřídka a spíše v roli moderátora. Metody práce s klientkami jsou zaměřeny na dosažení výsledku stanoveného klientkou neboli jejího přání a cíle, kterého chce dosáhnout. Cíle mohou být krátkodobé i dlouhodobé a liší se klientkou od klientky. Společným cílem všech klientek azylových domů pro matky s dětmi je vyřešení samostatného vlastního bydlení.

### 2.3.4 Možnosti klientky po ukončení pobytu

V ideálním případě by klientka azylového domu pro matky s dětmi měla být při odchodu z azylového domu připravena na plynulé sociální začlenění do společnosti, získání vhodného bydlení, navázání nebo obnovení potrhaných rodinných vztahů. Bohužel v praxi je dosažení všech těchto cílů v některých případech pouze oním ideálem. Záleží na osobnosti klientky, jejích schopnostech a motivaci svou situaci vyřešit a dalších

okolních faktorech, které její situaci ovlivňují. Nejsilnější roli v dosahování cílů hraje čas a získání dostatečných finančních prostředků. Klientky zejména bytovou situaci často řeší na poslední chvíli, jelikož jim přijde maximální doba pobytu 1 rok jako dostatečně dlouhá doba a neuvědomují si, že získání vhodného (finančně nenáročného) vlastního bydlení je během na dlouhou trať, a proto se jim nemusí podařit toto bydlení nalézt do konce pobytu v azylovém domě. V takovém případě se u klientky řeší získání místa v jiném azylovém domě a přechod sem.

Získání vlastního bydlení:

- klientka najde vhodný podnájem,
- klientce je na základě žádosti přidělen městský nebo sociální byt v místě trvalého bydliště,
- klientce vypomůže rodina nebo přátelé ubytováním u nich,
- klientka se po majetkoprávním vyrovnání nebo dohodě s bývalým partnerem či manželem vrátí na místo trvalého bydliště,
- klientka obnoví partnerský vztah a vrátí se zpět domů,
- klientka si vybuduje nový partnerský vztah a nastěhuje se k protějšku,
- klientka zakoupí vlastní byt či dům.



### 3 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standardy kvality sociálních služeb vznikaly od roku 1999 a byly doporučovány MPSV ČR poskytovatelům sociálních služeb od roku 2002. 1. 1. 2007 se staly závazným kritériem pro poskytování sociálních služeb. Jsou v nich definovány požadavky na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a obsahují tři hlavní okruhy, do kterých se Standardy kvality sociálních služeb dělí. Jsou to standardy kvality procedurální, personální a provozní, které „byly vtěleny do formy právního předpisu, znění jejich kritérií 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 (Čermáková, Holečková, 2008, s. 6).“

Standardy kvality jsou směřovány všem poskytovatelům sociálních služeb, přičemž poskytovatelem, jak říká publikace Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách, nejsou osoby ani rodinní příslušníci, kteří se starají o blízké či rodinné příslušníky v domácím prostředí, ale pouze právnické či fyzické osoby mající k výkonu této služby oprávnění. Poskytovatelé jsou povinni být vedení v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Standardy kvality sociálních služeb se zaměřují a vymezují individuální dimenzi poskytovaných služeb, neboť dle Johnové et al. (2008) po individualizaci jsou to právě klienti, kteří rozhodují o druhu, způsobu a průběhu jim poskytované služby.

Dle Standardů kvality je poskytovatel sociální služby povinen mít písemně zpracována pravidla a standardy kvality „ušité na míru“ konkrétní organizaci či sociální službě.

#### 3.1 Obsah Standardů kvality sociálních služeb

Jak již bylo výše řečeno, Standardy kvality se dělí na standardy procedurální – které ošetřují vztahy mezi uživatelem služby a poskytovatelem služby, standardy personální ošetřující personální a organizační zajištění služby, včetně dalšího rozvoje a vzdělávání pracovníku, a standardy provozní, které se zabývají podmínkami provozu, jako je dostupnost služby a informovanost o ní, prostředí, ale také i nouzovými situacemi v zařízení. Každý z celkového počtu 15 standardů kvality obsahuje několik kritérií, která se dále liší tím, zda jsou či nejsou považována za zásadní při poskytování služby a jejím následném kontrolování a hodnocení Inspekcí sociálních služeb.

### 3.1.1 Procedurální standardy kvality sociálních služeb

Procedurální standardy (standard č. 1 - 8) zavádějí povinnost definovat cíle a strukturu služby, při jejichž určování by se měli pracovníci sociálních služeb řídit tzv. pravidlem SMART. Dle pravidla SMART, jež je nám pomocnou berličkou při sestavování cílů služby, by cíl měl být: S (specific): specifický; M (measurable): měřitelný; A (accepted, agreed – upon): odsouhlasený, akceptovatelný; R (realistic): realistický; T (time-bounded): časově ohraničený (Sýkorová, et al., 2008). Procedurální standardy se zabývají také ochranou práv uživatele služby, pravidly pro jednání se zájemcem o sociální službu, zpracováním pravidel pro uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby se zájemcem o sociální službu, individuálním plánování s uživatelem v průběhu procesu poskytování služby. Ošetřují mimo jiné i to, čeho by se měl poskytovatel držet při vytváření pravidel pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace, pravidla pro možnost podání stížností na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby i návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje. Mezi všemi procedurálními standardy kvality najdeme zásadní kritéria pro poskytování sociální služby.

### 3.1.2 Personální standardy kvality sociálních služeb

Tyto standardy kvality jsou platné pouze pro poskytovatele sociální služby, jež nejsou fyzickými osobami a mají své zaměstnance. Zásadním pro poskytování sociální služby je pouze první kritérium standardu č. 9.

Personální standardy (standard č. 9 - 10) se zabývají, jak již sám název napovídá, personálním a organizačním zajištěním sociální služby, v nichž je definováno, co vše má mít poskytovatel písemně stanoveno pro optimální personální zajištění poskytnutí služby. Ošetřují také profesní rozvoj zaměstnanců, postupy pro jejich hodnocení i další vzdělávání.

### 3.1.3 Provozní standardy kvality sociálních služeb

Mezi provozní standardy kvality sociálních služeb se řadí standardy definující prostředí a podmínky pro poskytování sociální služby, její místní a časovou dostupnost, informace, které jsou poskytovány okruhu osob, pro které je služba určena. Provozní standardy kvality se zabývají nutností definovat samotné situace a postupy při řešení nouzových a havarijních situací v zařízení. V poslední řadě do personálních standardů řadíme ten, který ošetřuje zvyšování kvality poskytování sociální služby zahrnující např. kontrolu

a hodnocení poskytovaných služeb v rámci organizace, nebo zjišťování spokojenosti uživatelů služby.

#### 4 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Individuální plánování v sociálních službách je nedílnou součástí moderního pojetí poskytování sociálních služeb. Celý proces poskytování sociálních služeb je orientován na klienta, jeho přání, potřeby a cíle, které si klient v rámci užívání služby a s tím spojeným individuálním plánováním vytyčí. Individuální plánování je tedy procesem jedinečným, neboť jenom díky klientovi, který je individualitou, a jeho problémům, je každé individuální plánování s ním neopakovatelné. Individuální plánování je činností, která se v rámci poskytování sociální služby, závisle na jejím charakteru, s uživatelem opakuje.

Proces individuálního plánování v rámci sociálních služeb je ošetřen přílohou č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, tedy Standardy kvality sociálních služeb, konkrétně standardem č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby:

Kritérium	Zásadní
a) 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;	Ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;	Ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;	Ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;	Ano
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.	Ne

Díky splnění kritérií poskytovatelem vzniká strukturovaný proces individuálního plánování, při němž jsou záměrně stanovovány kroky k dosažení cíle vytyčeného uživatelem. Dle Johnové et al. (2008) umožňuje tento standard poskytovatelům služby zachovat určitou úroveň služby i v přechodném čase různých změn, zvyšuje efektivitu

služeb, umožňuje další rozvoj služby a může se stát nástrojem kontroly uvnitř organizace. Poskytuje pocit bezpečí jak poskytovateli sociální služby z hlediska jasné organizace plánování (co se plánuje, jak, proč), tak i uživateli služby z hlediska získání povědomí o individuálním plánování a získání pocitu podpory ze strany pracovníka.

#### **4.1 Individuální plánování v azylových domech pro ženy a matky s dětmi**

Individuální plánování v AD je specifické svou náplní. Často se individuální plány klientek azylových domů shodují v ústředních tématech – cílech, jako jsou nalezení vhodného bydlení nebo zaměstnání. Individuální plánování v azylových domech pro ženy a matky s dětmi může být prováděno dvojím způsobem a to, **ústně** – kdy klíčový pracovník provede záznam o průběhu individuálního plánování, který se dle Janouškové a Nedělníkové (2008) ovšem nenazývá individuálním plánem, ale například zápisem z konzultace, nebo **písemně** – kdy je na základě rozhovoru s klientkou proveden individuální plán. Oba dva výstupy jsou důležitou součástí osobní dokumentace (složky) klientky.

Individuální plánování v AD vzhledem k cílové skupině nemusí být provozováno pomocí metod alternativní nebo augmentativní komunikace. Nejdůležitější metodou zůstává dialog, tedy otevřená komunikace mezi klientkou a klíčovým pracovníkem.

#### **4.2 Účastníci procesu individuálního plánování**

Proces individuálního plánování je orientován na osobu klientky a klíčového pracovníka/ice. „Klíčový (osobní) pracovník je osoba, která je zodpovědná za koordinaci služeb pro uživatele a za rozhodnutí, která se vztahují k jeho situaci. Je to osoba, která je konkrétně určena, k níž se uživatel může v každodenním životě obracet (Maceček In Janoušková, Nedělníková (Eds.), 2008, str. 462).“ Klíčovým pracovníkem se stává pracovník azylového domu pro ženy a matky s dětmi, kdy každá uživatelka této služby má určeného klíčového pracovníka, se kterým zpracovává především individuální plány v průběhu svého pobytu v azylovém domě. Neznamená to ovšem, že pokud má klientka určeného klíčového pracovníka, přichází tím o možnost řešit aktuálně vzniklé situace s kterýmkoli jiným pracovníkem zařízení. Klíčový pracovník by měl ovládat metodiku individuálního plánování sestaveného v zařízení podle Standardů kvality sociálních služeb. Orientovat se v této problematice, vést s klientkou, která mu byla určena individuální

plány, na jejichž plnění následně dohlíží a případně je koordinuje. Zároveň poskytuje informace ostatním pracovníkům zařízení s ohledem na dodržování mlčenlivosti v rámci zařízení i v rámci důvěrných informací sdělených klientem, které si klient nepřeje zveřejňovat. Dbá na etiku sociální práce.

### 4.3 Etapy individuálního plánování

Individuální plánování probíhá na základě dialogu mezi klientkou a klíčovým pracovníkem, při kterém **klientka vyjádří své potřeby a přání**. Klíčový pracovník by měl klientku podporovat pro přesné vyjádření jejích přání. Tato přání a potřeby vyslovené klientkou jsou za spolupráce klíčového pracovníka **formulovány do osobních cílů**, kterých chce klientka dosáhnout. Zde klíčový pracovník dbá na to, aby cíle byli formulovány takovým způsobem, aby nebyli v rozporu se zájmy a cíli organizace ani v rozporu se zájmy klientky. Výsledné cíle jsou stanoveny tak, aby splňovali podmínky realizovatelnosti, konkrétnosti, měřitelnosti a orientace do budoucnosti. Na základě stanovených cílů jsou **vymezeny jednotlivé kroky** k dosažení konkrétního cíle. Stanoví se přesné postupy v dosahování stanovených cílů, které jsou vymezeny časově pro jejich uskutečnění. Je dobré tyto postupy, které můžeme nazvat dílčími cíli, nezanedbávat, protože jsou důležitou motivační složkou v procesu plánování. Když se klientce nepodaří dosáhnout vytyčeného hlavního cíle, které jsou v případě klientek azylových domů často cíli dlouhodobými (viz. nalezení vhodného bydlení), má možnost sledovat alespoň díky těmto dílčím cílům své pokroky při dosahování cíle hlavního (dlouhodobého). Poslední fází individuálního plánování je **zhodnocení individuálního plánu**. Zde se posoudí dosažené výsledky, je zhodnoceno, zda se těchto cílů podařilo dosáhnout či nikoli. Pokud se vytyčeného cíle podařilo dosáhnout, je spolupráce na daném cíli ukončena. V takovém případě se při dalším individuálním plánování vytyčí cíl nový. Pokud se vytyčeného cíle nepodařilo uživateli dosáhnout, pracuje se na jeho vyplnění dále.

## 5 KOMUNIKACE

Komunikace je nedílnou součástí lidského života. Bez komunikace by se člověk nemohl vyjadřovat ani přijímat, byl by osamělý. Od živočišné říše se liší člověk tím, že dokáže racionálně myslet, cítit a dorozumívat se s ostatními lidskými bytostmi pomocí řeči a písma – tzv. verbální složka komunikace. Člověk komunikuje vždy za nějakým účelem, znamená to tedy, že komunikace plní nebo by měla splnit nějakou funkci. Mezi funkce komunikace dle Vybírala (2005) patří: informativní, faktická, (sebe)prezentační, instruktážní, persuasivní (přesvědčovací), operativní (vyjednávací) a zábavná funkce. Nedílnou součástí komunikace je i nonverbální komunikace – tedy komunikace beze slov, tzv. řeč těla. Z pohledu poradenského procesu a procesu individuálního plánování budeme nahlížet na komunikaci jako na „dialog, resp. jako na cirkulující komunikační prostředí (Vybíral, 2005, str. 26).“

### 5.1 Pracovník v roli poradce a koordinátora procesu plánování

Při individuálním plánování je klíčový pracovník v roli příjemce informací sdělených klientem. Tyto informace musí zpracovat, aby byl schopen využít jejich výpovědní hodnoty a možnosti jejich dalšího využití a uvedení do praxe. Klíčový pracovník tedy zároveň vystupuje v roli poradce a koordinátora procesu plánování.

Aby byl klíčový pracovník kompetentní a dokázal efektivně využít svých vědomostí i emočního vhledu musí dle Culley, Bond (2008) také umět účinně komunikovat, což v sobě zahrnuje osvojení komunikačních a poradenských strategií, které nabízejí člověku cestu, jak přejít od slov k činům.

### 5.2 Proces komunikace s klientem při individuálním plánování v azylových domech pro ženy a matky s dětmi

U každého procesu můžeme z časového hlediska rozpoznat jeho počátek, průběh a závěr. Stejně tak to platí i u procesu komunikace v průběhu individuálního plánování.

**V počáteční fázi** individuálního plánování klientky a klíčového pracovníka je již klíčový pracovník seznámen s klientkou i s jejím případem alespoň letmo. Klíčový pracovník tak nevplouvá přímo do neznámých vod budoucí interakce s klientkou a má možnost předem se připravit a využít této výhody. V první řadě je třeba pohovořit si s klientkou o jejích problémech a současné situaci. Hlavním pracovním nástrojem klíčového

pracovníka je otázka. Správně formulované a směřované otázky dle Culley a Bond (2008) pomohou klientce v mnoha případech jasně popsat svou situaci nebo odbourat zábrany vzniklé nerozhodností klientky, z kterého konce by měla začít. Prvním krokem nenásilné komunikace je vždy požadavek na oddělení pozorování od hodnocení. Když lidé směřují pozorování s hodnocením, ostatní mají sklon slyšet kritiku a tomu, co říkáme, odporovat (Rosenberg, 2008). Díky informacím získaným z prvního rozhovoru pracovník vytváří hypotézy, na kterých posléze buduje celý proces pomoci klientce. Na základě těchto hypotéz zformuluje klíčový pracovník smlouvu, ve které vytyčí způsoby a postupy pomoci. Vzhledem k IP to znamená, že uvede klienta do problematiky IP a stanoví s klientkou její cíle, přání a potřeby, prohovoří témata jako možná rizika při dosahování cílů z pohledu klientky, časové ohraničení atd. Při dialogu klíčový pracovník klientce aktivně naslouchá. Aktivní naslouchání poskytuje klientce zpětnou vazbu a obsahuje techniky např. reflektování situace, parafrázování, dotazování, shrnutí, aj.

Cílem **prostřední fáze** IP v komunikaci dle Culley a Bond (2008) je vyhodnotit problémy a těžkosti klientky z pohledu jejího vlastního názoru a úhlu pohledu. Toto vyhodnocování zahrnuje pomoc klientce, která směřuje v posílení její sebedůvěry tak, aby sama sebe viděla v jiném světle jako méně bezbrannou. Vztah vybudovaný mezi klientkou a klíčovou pracovnící v této fázi může procházet zkouškou, kdy se otestuje síla jejich vztahu a to, jak moc klíčové pracovníci na klientce záleží.

Klíčová pracovníce se zabývá při koordinaci této fáze náplní a kvalitou rozhovoru, snaží se zajistit příjemné prostředí, v němž komunikace probíhá. Při IP a poradenství může klíčová pracovníce čerpat z vlastních životních zkušeností. Klíčová pracovníce vždy dbá na etiku sociální práce. Nenásilná komunikace vyžaduje oddělit pozorování od hodnocení. Když směřujeme pozorování s hodnocením, druzí lidé mají sklon slyšet kritiku a tomu, co říkáme, odporovat.

**Poslední fáze** komunikace v IP je zaměřena na proces a realizaci změny. Pokud klientka potřebuje pomoci, realizuje klíčový pracovník takovou podporu, která klientce dopomůže k jednání. V této fázi probíhá i ukončení poradenského vztahu. „Pocit vzájemnosti se objeví, když se vaši klienti budou s vámi scházet a diskutovat, když vy je budete podporovat a oni budou chtít váš zájem. Pro většinu klientů to bude velmi důležitý vztah. Zakončení se týká uznání ztráty tohoto vztahu, stejně jako naplnění smlouvy (Culley, Bond, 2008, s. 29).“



### 5.3 Zásady komunikace s klientem

Chrenková In Janoušková, Nedělníková (Eds.), (2008) uvádí, že nejdůležitějšími faktory ovlivňující úspěšnost pracovníka v sociálních službách jsou kromě specifických znalostí také tyto dovednosti a osobnostní předpoklady:

- Empatie: neboli umění vcítit se do druhého a tyto pocity si umět uvědomit,
- Akceptace klienta: neboli brát člověka takového, jaký ve skutečnosti je, přijímat jej a respektovat jej,
- Autentičnost: nabízet klientům pomoc a dávat to najevo, chovat se podle toho, jací skutečně jsme,
- Flexibilita: schopnost přizpůsobit se dané situaci, navrhnout nové způsoby řešení a zkusit různé podoby řešení klientovi situace,
- Aktivní naslouchání: schopnost umět se naladit na klientovu vlnu, dávat najevo, že klienta vnímáme,
- Komunikační dovednosti: slovní u mimoslovní obratnost, která znamená schopnost užívat vhodné formulace, neverbálně s klientem komunikovat (např. pohledy očí, držení těla) a dbát na zásady a vlivy proxemiky a dalších technik nonverbální komunikace,
- Být nestranný obzvláště při práci s více klienty.

### 5.4 Motivace

V průběhu procesu IP se může stát, že klientka ztratí snahu řešit svou situaci. V tomto případě je v kompetenci klíčového pracovníka klientku správně motivovat, aby v řešení své situace pokračoval. Ztráta motivace pro řešení situace může mít různé příčiny, jako jsou předchozí nezdary nebo nízké sebehodnocení klientky. Clegg (2005) uvádí, že při práci s klientem, který si o sobě myslí, že na daný úkol nestačí, je důležité porozumět, jak k danému názoru přišel. Cílem motivace klientky podle něj není transformace sebevědomí klientky do závratných výšin, ale dát mu sebevědomí alespoň tak vysoké, aby to zkusil (a potencionálně zkusil několikrát tváří v tvář neúspěchu).

Vysílání motivačních činitelů vůči klientovi je závislé na podstatě jejich individuality. Proto je důležité, aby klíčový pracovník dokázal klienta motivovat správným výběrem a užitím motivačních technik. Mezi motivační techniky můžeme zařadit: pochvalu, pobídku, konfrontaci, rozvoj dovedností, zvýšení sebedůvěry, systém odměňování, aj.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 6 ORGANIZACE A JEJÍ KULTURA

Výzkumné šetření k bakalářské práci bylo prováděno v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi, Petrklíč o.p.s., v Uherském Hradišti – Věskách. V rámci šetření se zkoumaly dvě formy individuálního plánování prováděného dle platných Standardů kvality sociálních služeb v tomto azylovém domě. Výzkum byl založen na experimentu, kdy na podzim r. 2008 došlo po domluvě a souhlasu pracovníků a vedení azylového domu ke změně přístupu k individuálnímu plánování ve smyslu navýšení kompetencí klientek v rámci individuálního plánování. Byly sledovány změny zapříčiněné touto transformací a její vliv na klientky a proces individuálního plánování.

### 6.1 Historie Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s.

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi ve Věskách (dále jen AD Petrklíč) byl zřízen obecně prospěšnou společností Petrklíč, která byla založena městem Uherské Hradiště v roce 2004, a do provozu byl uveden v červenci roku 2006.

V polovině června roku 2007 bylo Krajským úřadem ve Zlíně vydáno rozhodnutí o registraci sociální služby – azylové domy.

V azylovém domě běžel od r. 2006 projekt pod názvem Socioterapeutický program pro ženy a matky s dětmi v AD Petrklíč, který byl spolufinancován grantem z Evropského sociálního fondu, Zlínským krajem a Ministerstvem pro místní rozvoj. Během realizace projektu byly provozovány socioterapeutické aktivity zaštitěné Domem dětí a mládeže Šikula v Uherském Hradišti, odkud do azylového domu docházela lektorka, která vedla výtvarný program pro matky s dětmi. Spolu s klientkami a jejich dětmi v rámci tohoto projektu vytvořily velkou část dekorací zdobících společné prostory AD Petrklíč.

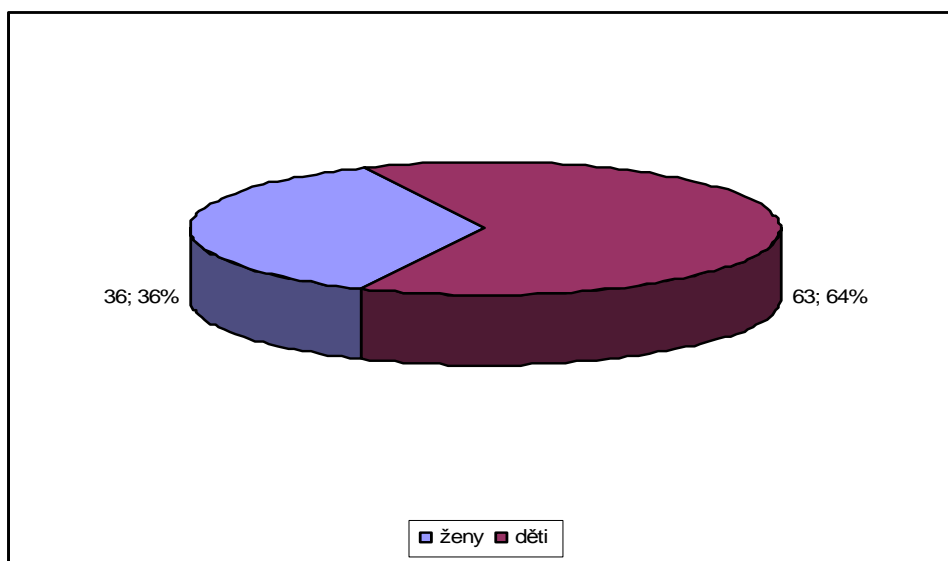
Každoročně je v azylovém domě pořádán Den otevřených dveří. První Den otevřených dveří se uskutečnil v létě roku 2007 a setkal se velkým zájmem veřejnosti.

Od ledna r. 2008 bylo Krajským úřadem ve Zlíně vydáno Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Toto pověření se vztahuje na pomoc při řešení výchovných a jiných problémů dětí, na poskytování a zprostředkování rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené a na pořádání přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou.

Od března roku 2009 do konce prosince téhož roku probíhá v AD Petrklíč další projekt zaštitěný nadací Táta a máma (dříve Nadace Terezy Maxové) pod názvem „Maminko, namaluj domeček“. V rámci tohoto projektu jsou v azylovém domě provozovány výtvarné aktivity maminek s dětmi, výuka na pc pro děti a výuka základů práce s pc pro klientky.

Od roku 2006 do konce roku 2008 AD Petrklíč prošlo celkem 99 osob, z toho 36 žen a 63 dětí.

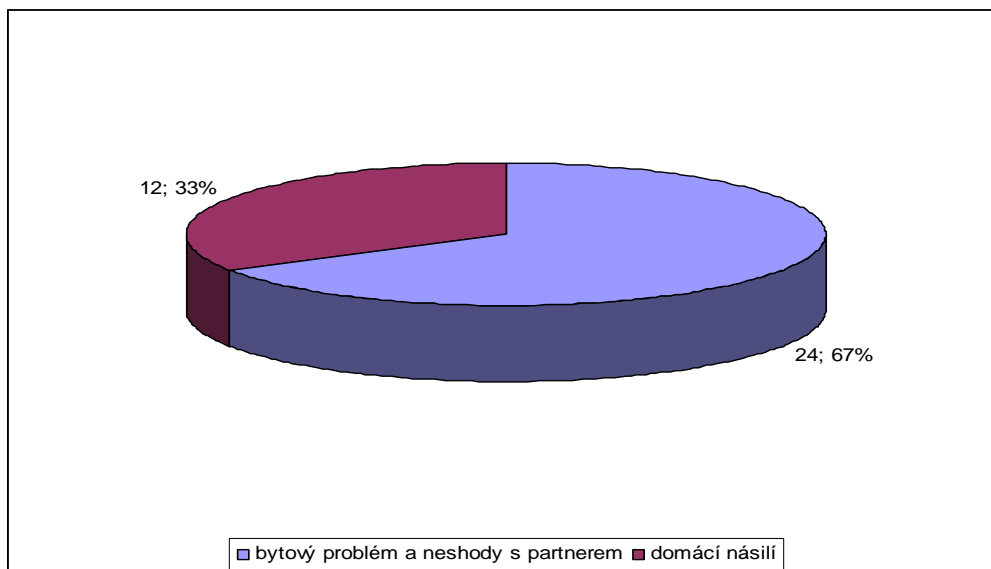
**Graf č. 1: Rozložení uživatelů služby za období r. 2006 – r. 2008**



Zdroj: Výroční zprávy Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s., za rok 2006, 2007 a 2008

Mezi ubytovanými klientkami v AD Petrklíč v letech 2006-2008 bylo 24 klientek, které byly ubytovány v AD Petrklíč z důvodu bytového problému a neshod s partnerem, 12 klientek bylo ubytováno z důvodu domácího násilí.

**Graf č. 2: Klientky za období 2006-2008 z hlediska důvodu ubytování v AD**



Zdroj: Zpracováno z dat získaných z interních statistik Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s., za rok 2006, 2007 a 2008

V době provádění šetření, tj. říjen 2008 – duben 2009, využilo sociálních služeb AD Petrklíč 10 žen a 20 dětí.

## 6.2 Zázemí azylového domu

AD Petrklíč je situován v městské části Uherského Hradiště ve Věskách v budově bývalé školy, která prošla celkovou rekonstrukcí. Pro potřeby azylového domu zde vzniklo sedm plně vybavených bytových jednotek a jeden tzv. krizový pokoj zřízený pro akutní případy. Bytové jednotky jsou plně vybaveny a určeny k okamžitému nastěhování klientky. Jsou koncipovány do podoby bytu 1+kk o různé výměře, tedy jeden pokoj oddělený od kuchyně příčkou, předsíní a koupelna se sociálním zařízením. Každá klientka má tedy své soukromí a klid.

V prvním patře AD Petrklíč nalezneme 4 bytové jednotky, společnou kuchyňku, hernu pro děti s televizorem a DVD přehrávačem a skladové prostory. V mezipatře azylového domu je klientkám k dispozici prádelna, kde se nachází dvě pračky a sušička, užití praček je zpoplatněno částkou 20,-Kč.

V přízemí AD Petrklíč se nacházejí 3 bytové jednotky, kancelář sociálních pracovníků sousedící s tzv. krizovým pokojem, kancelář ředitelky, kočárkárna, sušárna, provozní zázemí budovy – kotelná a sklepní prostory. Ze zahrady náležící k azylovému domu je přístup do pobočky městské knihovny, která je otevřena vždy jeden den v týdnu a její služby zpřístupněny občanům i obyvatelům AD Petrklíč.

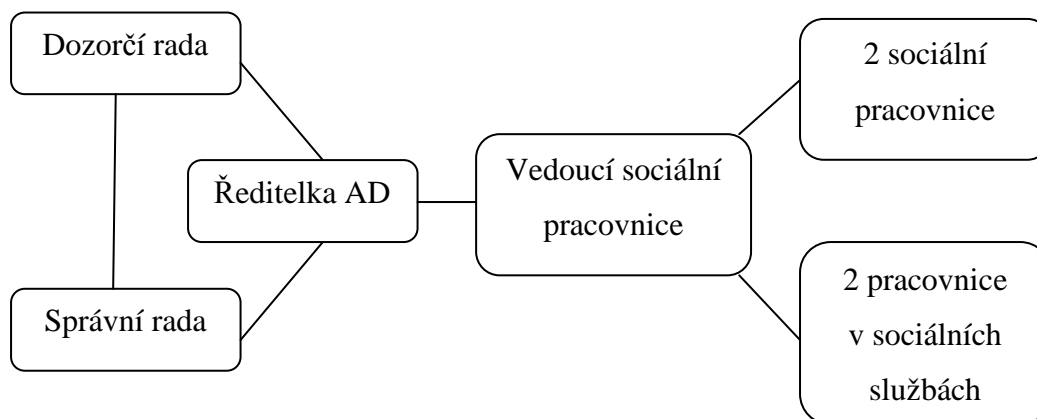
Zahrada kolem AD Petrklíč je oplocena a poskytuje tedy klientkám pocit většího bezpečí. Na zahradě byla v létě roku 2008 vystavěna pergola, která byla financována ze sponzorského daru. Pod pergolou je posezení pro klientky, které toto místo využívají zároveň jako kuřárnu, neboť v prostorách azylového domu je zakázáno kouřit. Na zahradě se nachází také dětský koutek s houpačkami, kreslicí tabulí, pískovištěm a ohniště s možností posezení a pořádání letních akcí.

V rámci projektu OKD v azylovém domě v současné době probíhá výstavba kuchyňky v krizovém pokoji, neboť toto zázemí krizový pokoj neposkytoval. Klientky obývající krizový pokoj měly možnost uskladnění a přípravy pokrmů pouze ve společné kuchyňce v patře.

### 6.3 Organizační struktura v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s.

Organizační struktura v azylovém domě byla zachycena v následujícím schématu:

**Obrázek 1: Schéma organizačního členění v AD Petrklíč**



V Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi doposud vždy byly zaměstnány pouze ženy, můžeme tedy nazvat základní princip pomoci a práce s klientkami jako „ženy ženám“.

### 6.4 Poskytované služby

Hlavní funkcí azylového domu je poskytnutí přístřeší ženám a matkám s dětmi, které se staly obětí domácího násilí, ženám a dětem, které se ocitly bez přístřeší či přebývaly v nevyhovujících životních nebo rodinných podmínkách. Do cílové skupiny uživatelů

se také podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů řadí ženy a matky s dětmi, které nejsou vlastními silami nebo za pomoci nejbližších schopny zvládnout akutní krizovou situaci, v níž se ocitly. Přístřeší je klientkám poskytováno nejprve na dobu 14 dní, kdy je tento pobyt nazýván „krizovým“, po 14 dnech se naskýtá možnost prodloužení smlouvy na dobu dalšího půl roku. Po uplynutí této půlroční ubytovací doby mají klientky možnost prodloužení smlouvy o dalšího půl roku. Celková možná doba ubytování klientky je tedy 1 rok.

Ubytování je zpoplatněno částkou 90,- Kč za dospělou osobu bez dětí a 60,- Kč za dospělou osobu a 30,- Kč za každé ubytované dítě. Ubytována může být pouze žena nebo matka s dětmi starší 18 let. Muže s dětmi toto azylové zařízení k pobytu nepřijímá.

Další důležitou poskytovanou službou je bezplatné krizové poradenství, pomoc v sociálně-právních problémech a dlouhodobé individuální poradenství pro ubytované klientky. Poskytují kontakty na další odborná pracoviště. Pracovnice AD Petrklíč jsou schopny poradit a pomoci klientkám s péčí o dítě, s vedením domácnosti a hospodařením. Klientkám je poskytována podpora pro posílení psychické soběstačnosti, pomoc při orientování se ve vlastních právech a povinnostech.

Jak již bylo výše zmíněno, v rámci projektů (i mimo ně – zde záleží na domluvě s pracovníci AD Petrklíč, které jsou vůči klientkám a jejich invenci otevřené) se mohou klientky s dětmi účastnit výtvarných a počítačových aktivit.

Z darů jsou klientkám nárazově poskytovány zdarma např. oděvy, hračky, hygienické potřeby nebo potraviny.

## **7 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V AZYLOVÉM DOMĚ PRO ŽENY A MATKY S DĚTMI PETRKLÍČ, O.P.S.**

Individuální plánování v AD Petrklíč probíhá dle platných Standardů kvality sociálních služeb. Individuální plánování s klientkami azylového domu bylo započato v září r. 2007. V rámci organizačních porad v azylovém domě se klíčové pracovnice dohodly na základních principech individuálního plánování, ale nemají zpracovány žádnou metodiku individuálního plánování a jednotlivá sezení individuálního plánu se liší jak na základě svébytnosti klientky, tak i na základě osobního pojetí individuálního plánování klíčovou pracovnicí. V AD Petrklíč ve Věskách proběhla v průběhu r. 2008 experimentální změna v individuálním plánování, vznikla tak nová forma individuálního plánování, která je základem našeho výzkumu.

### **7.1 Původní obraz individuálního plánování s klientkami azylového domu – individuální plánování vedené klíčovou pracovnicí**

Individuální plánování (dále jen IP) s klientkami azylového domu ve Věskách probíhalo na základě sestaveného formuláře individuálního plánování (viz. Příloha PIV) tak, že klíčová pracovnice si pozvala na „sezení“ do kanceláře klientku, se kterou vedly rozhovor o její současné situaci a přáních do budoucna. Na základě tohoto rozhovoru mezi klíčovou pracovnicí a klientkou provedla klíčová pracovnice zápis do formuláře individuálního plánu (dále jen IPL) v elektronické podobě, vytiskla jej ve dvou kopiích (do osobní složky klientky a pro klientku osobně) a klientka IPL odsouhlasila svým podpisem. Po smluvené době proběhlo vyhodnocení IPL opět formou rozhovoru klíčové pracovnice a klientky, kde se probíraly dosažené úspěchy v rámci sestaveného individuálního plánu. Klíčová pracovnice provedla zápis do hodnocení formuláře IPL (v el. podobě), pod který se po vytištění opět obě, klientka i klíčová pracovnice, podepsaly. Jedna kopie IPL vždy byla založena do osobní složky klientky, druhou kopii obdržela sama klientka, IPL v elektronické podobě byl uložen do osobní složky klientky v počítači.



## **7.2 Nový obraz individuálního plánování s klientkami azylového domu – individuální plánování orientované na klientku**

Na podzim r. 2008 se změnila forma individuálního plánování s klientkami azylového domu. Klientka nově dostane prázdný formulář IPL, do kterého si sama dle svých aktuálních potřeb a přání zapíše osobní cíle, jednotlivé kroky k dosažení cíle, časové ohraničení pro dosažení těchto cílů a možná rizika při jejich dosahování. Zvyšují se tak její kompetence a podíl na tvorbě IPL. Až na základě tohoto vyplněného formuláře klientkou proběhne na sezení, které si klíčová pracovníce s klientkou domluví, rozhovor. Vedení rozhovoru je v kompetenci klíčové pracovníce a nejčastěji se probírají na témata uvedená klientkou ve formuláři individuálního plánování. Klientka a klíčová pracovníce se domluví na datu další schůzky při vyhodnocování IPL. Vyhodnocování IPL probíhá v nezměněné formě a to tedy tak, že na základě rozhovoru o dosažených výsledcích klientky provede klíčová pracovníce zápis do vyhodnocení IPL. Jeden podepsaný výtisk IPL se zakládá do osobní složky klientky, druhá kopie je předávána klientce, IPL v elektronické podobě se ukládá do osobní složky klientky v počítači.

## 8 METODOLOGIE VÝZKUMU

Výzkumný problém:

*„Individuální plánování v sociálních službách zaměřené na samostatnost klienta při tvorbě individuálního plánu a její vliv na aktivizaci, motivaci a celkové řešení krizové situace klienta.“*

Teze:

- Samostatné vypracování IPL klientkou ovlivňuje míru motivace a aktivní účasti klientky při řešení své situace.
- Aktivní účast klientky na IP se podílí na zlepšení vztahu klíčová pracovníce – klientka.
- Změna v procesu individuálního plánování ovlivňuje organizaci práce klientky na IPL, což vede ke zvýšení spokojenosti klientky.

### 8.1 Typ výzkumu

Vzhledem k tomu, že nebylo možno postihnout kvantitativním testováním tak početný reprezentativní vzorek, aby odpovídal stejným podmínkám zpracování individuálních plánů v AD na více místech v ČR, byl proveden kvalitativní výzkum v AD Petrklic v Uherském Hradišti – Věskách. Kvalitativní výzkum vedl ke snaze dosáhnout hlubšího pochopení souvislostí zkoumané problematiky a nalezení nových, dosud nepopsaných poznatků na malém počtu respondentů, kteří splňovali stanovené podmínky výzkumu pro výběr respondentů.

### 8.2 Charakteristika metod sběru dat pro zpracování praktické části práce

Data pro svůj výzkumný záměr jsme získali v rámci terénního šetření, kdy jsme uplatnili techniky: rozhovorů tazatele s respondenty, přímého zúčastněného pozorování a analýzy dokumentů.

Osobní údaje klientek a všechna data byla získána s ohledem na dodržování zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a s ohledem na dodržování zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách a povinnostech vyplývajících z §100.

### 8.2.1 Rozhovory

K výzkumu bylo využito dvou typů rozhovorů, které byly závislé na typu respondenta. U obou typů rozhovorů bylo využito audionahrávky rozhovoru na diktafon. Respondentky byly předem seznámeny s tématem a průběhem rozhovoru, s užitím diktafonu pro pořízení nahrávky všechny souhlasily.

Pro rozhovory vedené s klientkami azylového domu bylo využito **polostrukturovaného rozhovoru**. Koncept rozhovoru byl vytvořen předem a obsahoval otázky, kterých jsme se při vedení rozhovoru drželi. Otázky byly připraveny předem tak, aby poskytly klientce volný prostor pro vyjádření jejího vlastního názoru a nevyklučovaly přitom možnost širšího rozvedení tématu. Rozhovory probíhaly v klidném prostředí azylového domu v jejich bytě nebo v kanceláři pracovníc AD Petrklíč v době, kdy děti klientek spaly nebo nebyly přítomny v azylovém domě. Klientky nebyly rušeny a mohly se tak plně soustředit na rozhovor. Byly pozorovány ovšem jisté zábrany způsobené užitím diktafonu při rozhovoru, klientky měly tendence chovat se nepřírozeně a více si hlídat, co říkají a jak se vyjadřují. Po formálním ukončení rozhovoru, tedy po vypnutí diktafonu, jsme s klientkami v rozhovoru ve všech případech ještě pokračovali. Bylo tak pozorováno viditelné uvolnění klientek i celkové atmosféry, která dopomohla k získání nových poznatků a dat, které byly využity při vyhodnocování výzkumu. Informace využitě z rozhovoru vedeného po ukončení nahrávání byly ve zkratce zaznamenány za přepisem rozhovoru v odrážkách.

Pro získání dat od klíčových pracovníc bylo využito **volného rozhovoru**, pro který bylo stanoveno pouze několik hlavních témat rozhovoru ve dvou tematických cílech, které byly těmto respondentkám sděleny těsně před započítím rozhovoru. Získávání dat touto formou rozhovoru bylo využito vzhledem ke skutečnosti, že klíčové pracovníce jsou velmi komunikativní.

Při zpracování rozhovoru bylo použito přepisu nahrávky, kdy otázky tazatele (T) jsou psány kurzívou s jednoduchým řádkováním a odpovědi respondenta (R) jsou přepsány s dvojitým řádkováním zvoleným kvůli ručnímu zpracování dat kódováním rozhovoru.

### 8.2.2 Přímé zúčastněné pozorování

V AD Petrklíč jsme mohli dlouhodobě pozorovat interakci mezi klientkami a klíčovými pracovníci. Zpočátku probíhalo pozorování pouze zúčastněné v rámci povinné praxe

vykonávané v tomto zařízení za období únor až červen r. 2008, kdy se výzkumný problém krystalizoval a kdy jsme mohli sledované jevy pouze pozorovat a nebylo možno do nich jakýmkoli způsobem zasahovat vzhledem k omezeným kompetencím praktikantů. Od října r. 2008 jsme měli možnost stát se účastníkem zkoumaných interakcí mezi pracovníci AD Petrklíč vzhledem k zahájení pracovního poměru zde na pozici pracovníka v sociálních službách. Tato pozice umožnila bezprostřední možnost přímého náhledu do průběhu individuálního plánování s klientkami azylového domu a komunikace s nimi. Pozorování spočívalo jak ve sledování chování a interakcí klientek a pracovníků v azylovém domě, tak i sledování reakcí v průběhu konání rozhovorů s klientkami. Měli jsme tak možnost poznat blíže klientky i pracovníce AD Petrklíč, začlenit se do chodu azylového domu a jeho provozu. Přímé pozorování se tak stalo přirozeným doplňkem pracovní náplně. Reakce pozorované v průběhu rozhovorů byly při přepisu rozhovoru psány do závorek.

### **8.2.3 Komparativní analýza dokumentů**

Vzhledem k citlivosti osobních údajů klientek nám byly informace ohledně individuálního plánování v azylovém domě poskytnuty původně prostřednictvím ústního sdělení klíčových pracovníků. Po čase nám bylo umožněno nahlédnout pod odborným dohledem vedoucí sociální pracovníce do dokumentů klientek, konkrétně na individuální plány, a srovnat tak přímo oba typy individuálního plánování.

### **8.2.4 Triangulace**

Sloužila k ověření validity a reliability výzkumu a bylo k ní využito výše popsaných metod sběru dat. Zahrnuje:

- Rozhovory
- Přímé zúčastněné pozorování
- Komparativní analýzu dokumentů

## **8.3 Charakteristika výběrového souboru**

Ze základního souboru, který byl tvořený všemi klientkami AD Petrklíč (ubytovanými zde v době provádění experimentu) a všemi klíčovými pracovníci bylo na základě záměrného výběru podle stanovených kritérií vybráno celkem 5 respondentů, z toho 3 klientky azylového domu a 2 klíčové pracovníce.

Z řad klientek byly osloveny 3 uživatelky služby, které žijí v AD Petrklíč delší dobu než půl roku a zažily tak formu IP vedeného klíčovou pracovnící a přechod na novou formu individuálního plánování orientovaného na klientku. Více respondentek z řad klientek nebylo možno oslovit, neboť nesplňovaly uvedenou podmínku.

Jako respondentky z řad klíčových pracovníc byly vybrány ty pracovníce azylového domu, které v AD Petrklíč pracují déle než 1 rok, zažily přechod ze staré na novou formu individuálního plánování a zároveň mají v kompetenci respondentky z řad klientek. Uvedenému výběru odpovídaly 2 pracovníce AD Petrklíč, kdy jedna z nich je klíčovou pracovnící ke dvěma vybraným klientkám a druhá je klíčovou pracovnící k další vybrané klientce. Obě dvě klíčové pracovníce jsou zároveň sociálními pracovnícemi.

## 9 SBĚR A ZPRACOVÁNÍ DAT

Sběr dat v AD Petrklíč probíhal po oslovení klientek a vedení azylového domu a získání souhlasů s provedením výzkumu na setkání respondenta a tazatele. Respondentkám byl vysvětlen účel a smysl šetření a před započítím byly stručně informovány o průběhu a tématu rozhovoru. Ke konci rozhovoru respondentky měly možnost vyjádřit jakékoli své připomínky a názory, které dle jejich názoru jsou důležité a nebyla možnost je vyjádřit. Záznam rozhovoru byl prováděn jako **audiozáznam** na diktafon. Ke každé respondentce byl přiřazen arch se základními otázkami sloužící pro potřeby tazatele (viz. Příloha PI: Okruhy témat k rozhovoru s klíčovou pracovnící a PII: Otázky k rozhovoru s klientkou), do jehož hlavičky byly vypsány základní údaje o respondentce (např. věk, dosažené vzdělání, doba působení v azylovém domě, atd.), dále datum uskutečnění rozhovoru a délka jeho trvání.

Pro **zpracování výpovědí** respondentů jsme se nechali inspirovat zakotvenou teorií, tematickým kódováním a analýzou dat prováděnou otevřeným kódováním, ke kterým byl použit vlastní design výzkumu, neboť dle Švaříčka, Šed'ové (2007, str. 83) „si řada výzkumníků v rámci vlastního šetření ad hoc vytvoří vlastní výzkumný design, nepoužije tedy žádný z předem připravených balíčků postupů, ačkoli se jimi může inspirovat.“

**Kódy** získané z rozhovorů vedených s klientkami i sociálními pracovníci byly seřazeny do **kategorií**. Tím, že se některé kódy daly zařadit do více kategorií, bylo možno pozorovat vzájemný vztah vzniklý mezi různými kategoriemi. Vztahy mezi kategoriemi byly převedeny do grafické podoby, čímž vznikla přehledná mapa vzájemně ovlivněných kategorií. Nejsilnější působnost kategorií na sebe, která je v grafické mapě vyznačena silnými červenými šipkami, lze pozorovat v rámci výzkumného problému individuálního plánování mezi kategoriemi „osobnost klíčové pracovníce“ – „přání a potřeby“ – „komunikace“.

Z rozhovorů byla **využita i věcná stránka**, tedy informace sdělené respondenty. Ve výpovědích klientek bylo možno pozorovat několik shodných formulací, tedy klíčových slov vybraných na základě frekvence výskytu shodného okruhu. Z těchto okruhů byl zpracován výstup pro stručné typologie jednotlivých klientek v AD Petrklíč. Je na nich možno také pozorovat, které problémy klientky nejvíce tíží a jakým směrem jsou orientovány.

## 10 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

Z výzkumu prováděného v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s., jsme získali několik výstupů. Hlavním výstupem je **zhodnocení nového systému plánování**, a to jak klientkami AD tak klíčovými pracovníci a jeho případná modifikace. Dalšími z výstupů je stručná **charakteristika klientek (respondentek)** založená na pozorované hodnotové orientaci během analýzy rozhovorů a komparativní analýze dokumentů. Dále pak zpracování **návrhu písemné metodiky individuálního plánování**, která v organizaci doposud absentovala a **návrhu formuláře IPL**. V poslední řadě **popíšeme vztahovou síť** sestavenou na základě nově nalezených poměrů mezi kategoriemi získanými z analýzy rozhovorů.

### 10.1 Hodnocení fází nového procesu individuálního plánování klientkami a klíčovými pracovníci

Přepis rozhovorů byl analyzován pomocí otevřeného kódování, díky němuž vplynuly na povrch nové skutečnosti. Kódy byly přiřazovány k jednotlivým souslovím, větám i odstavcům dle jejich výpovědní hodnoty i celkového významu. Tímto se získalo velké množství identifikovaných kódů, které byly seřazeny do kategorií (viz. Příloha V: Seznam kódů) a tyto kategorie byly využity při vytvoření vztahové sítě. V níže uvedeném popisu hodnocení fází nového procesu IP vycházíme z analýzy rozhovorů – identifikovaných kódů.

V hodnocení IP se výpovědi klientek a klíčových pracovníků v rozhovorech, až na jeden případ, shodovaly. Tento pozorovaný rozpor se vyskytl ve výpovědi klientky č. 3 v hodnocení IP na základě frekvence. Klientka uvedla, že IP s klíčovou pracovnící provádí každý týden, s což bylo v rozporu s výpovědí její klíčové pracovníce, jež uváděla frekvenci IP jednou za 14 dní. Toto bylo ověřeno analýzou dokumentace IP této klientky, která potvrdila pravdivost výpovědi klíčové pracovníce.

Hodnocení 3 fází nového systému plánování z pohledu klientek a klíčových pracovníků:

1. Zpracování formuláře klientkou
2. Rozhovor s klíčovou pracovnící nad IP
3. Vyhodnocení IP

**Ad 1. Zpracování formuláře klientkou:**

Z analýzy provedených rozhovorů, vedených s klientkami i klíčovými pracovníci, shodně vyplývá, že zpracování formuláře klientkou navyšuje její kompetence, pomáhá v rozvoji samostatnosti klientky. Vede k utřídění vlastních cílů a přání klientky, zvýšení pocitu zodpovědnosti za řešení své situace. Z provedených pozorování vyplývá, že klientkám navýšení kompetencí je příjemné, především z časového a organizačního hlediska, kdy mohou IP zpracovat dle svých možností nerušený v klidném prostředí a v soukromí. Klientky obzvláště v počátcích individuálního plánování zaměřeného na samostatnost klientky pociťují potřebu vedení, podpory a pomoci ze strany klíčové pracovníce, což splňoval starý model individuálního plánování vedeného klíčovou pracovnící. Individuální plánování vedené klíčovou pracovnící hodnotíme pozitivně v tom směru, že kromě uspokojení oněch potřeb klientce poskytne také orientaci v IPL a praktický náhled na IP jako takové. Z druhé strany pohledu však individuální plánování vedené klíčovou pracovnící nevede k rozvoji klientky a její samostatnosti ve srovnání se samostatným vypracováním IPL, což je při individuálním plánování v azylových domech pro ženy a matky s dětmi zásadním.

Doporučení: Spojením obou modelů vznikne přijatelná forma individuálního plánování v podobě, kdy při příchodu nové klientky jsou první sezení IP vedeny klíčovou pracovnící a po nich dochází k přechodu na individuální plánování orientované na samostatnost klientky. Protože je každá klientka jedinečná, při individuálním plánování v azylových domech musíme vycházet i z osobnostního profilu klientky, neboť ne každá klientka je schopna se vyrovnat s navýšením svých kompetencí a zvládat je. Některé z klientek potřebují vedení IP vedeného klíčovou pracovnící delší dobu, než jen zpočátku, a některé klientky potřebují vedení IP po celou dobu pobytu v azylovém domě. Mapování osobnosti klientky je v kompetenci klíčové pracovníce, která na jeho základě naplánuje způsob poskytnutí podpory a vedení IP. Vždy se snaží ve svém rozhodování spět k co největšímu rozvoji samostatnosti klientky, jehož důsledkem je rozvoj nebo získání schopnosti adaptace a sociálního začlenění.

**Ad 2. Rozhovor s klíčovou pracovnící nad zpracováním IP**

Při sezení dbá klíčová pracovníce na udržení příjemné atmosféry během sezení. Samotný průběh a proces rozhovorů klíčové pracovníce a klientky je v AD Petrklíč nastaven přirozeně a nenásilně. Je laděn do důvěrné přátelské atmosféry, klientky se při sezení



individuálního plánování cítí příjemně, klíčové pracovníce hodnotí jako empatické osoby, které jim dodávají pocit jistoty. Při sepisování IPL cítí klientky potřebu pomoci z hlediska slohové formulace.

Doporučení: Úpravu slohu IPL klíčovou pracovnící během sezení při přepisování IPL do počítače (při pořizování kopie) nepovažujeme za žádoucí. Úprava totiž může vést ke změně významu a autentičnosti individuálního plánu a může působit na autopercepci v oblasti sebehodnocení klientky. Klientce během sezení klíčová pracovníce může doporučit a poukázat na doplnění např. chybějících informací ve formuláři, kdy během rozhovoru vyplynou na povrch skutečnosti, které jsou pro klientku v rámci dosahování cílů důležité. Po rozhovoru nastává fáze realizace IPL, která je plně v kompetenci klientky.

### Ad 3. Vyhodnocení IPL

Vyhodnocení individuálního plánu slouží ke zjištění výsledků individuálního plánování a poskytnutí zpětné vazby klientce i klíčové pracovníci. Je v kompetenci klíčové pracovníce a jeho forma vyhovuje oběma stranám.

## 10.2 Stručná charakteristika klientek

Na základě frekvence výskytu cyklicky se opakujících klíčových slov v rozhovoru byla vytvořena stručná charakteristika klientek z řad respondentek. Tato charakteristika se nedá vztáhnout na celkový vzorek všech uživatelů tohoto azylového zařízení, je pouze sondou pro individuální charakteristiku těchto klientek a jejich hodnotové orientace.

**Klientka č. 1 – skromná:** Během rozhovoru působila málo sebejistě, mluvila potichu a často děkovala. Z rozhovoru vyplynulo, že tato klientka si váží své klíčové pracovníce, je za ni vděčná, protože spolu mají velmi dobrý vztah, ale dokázala by se přizpůsobit i případné změně klíčové pracovníce. Klíčová slova opakující se během rozhovoru byla orientována na intimitu a ochranu soukromí klientky. U této klientky byl vyzorován důraz kladený na potřebu podpory a pomoci klíčové pracovníce při IP. Hlavním zájmem klientky bylo nalezení vhodného bydlení.

**Klientka č. 2 – zaměřená na finance:** Tato klientka působila sebejistým dojmem, při rozhovoru mluvila přímo, nahlas a jasně. Mezi slovními spojeními se zvýšenou frekvencí výskytu se opakovala hesla následně zařazená pod pojem „peněžitá pomoc“. Klientka zmiňovala častá prodlení způsobená pomalou prací úřadů, která brzdila vyřizování dávek finanční pomoci. U této klientky je evidentní snaha vytěžit (finančně) ze

své situace co nejvíce. Zároveň bylo možno pozorovat nejasnosti v chápání role pracovníc AD, které řadila na stejnou pozici, jako kterékoli jiné sociální pracovníce (např. pracovníce na oddělení hmotné nouze). Tato klientka nejevila zájem o řešení své bytové situace, pouze o řešení své finanční situace.

**Klientka č. 3 – nedůvěryhodná:** Lingvistické sdělení klientky během rozhovoru bylo na vyšší úrovni, než je u ní běžné při obvyklé komunikaci. Její výpovědi v některých bodech působily nevěrohodně, neboť si odporovaly s výpovědí klíčové pracovníce mající v kompetenci tuto klientku. Z hlediska IP upřednostňovala individuální plánování vedené sociální pracovnící. Z jejích výpovědí jsme vyzorovali pasivní přístup k IP. Hlavním zájmem klientky byla pomoc při řešení rodinných vztahů a bytové situace.

### 10.3 Platnost tezí

*Teze: Změna v procesu individuálního plánování ovlivňuje organizaci práce klientky na IPL, což vede ke zvýšení spokojenosti klientky.*

Z rozhovorů a pozorování vyplynulo, že klientkám AD Petrklíč **vyhovuje** samostatné zpracování IPL vzhledem k organizaci času a práce při IP. Klientka má možnost si formulář IPL vypracovat doma v době, kdy má klid a čas pro vytyčení cílů a uvědomění si svých potřeb a přání, kterých by chtěla dosáhnout. První fáze IP tak není omezena určitou dobou, která závisí jak na čase klientky, tak i na čase klíčové pracovníce. Klientce vzniká větší prostor pro promyšlení IPL, jelikož IPL vypracovává většinou v době, kdy děti spí. Tímto se **eliminovat i počet rušivých elementů**, které působily na klientku i proces individuálního plánování v průběhu jeho zpracovávání. Mezi ně můžeme zařadit individuální plánování za přítomnosti dětí, které buď proces IP narušovaly, nebo matce činilo obtíže hovořit před nimi o svých problémech. Dále můžeme jako rušivý element zařadit i nervozitu klientky z nepřítomnosti dětí v čase, kdy si pro ně zařídila hlídání kvůli individuálnímu plánování.

*Teze: Aktivní účast klientky na IP se podílí na zlepšení vztahu klíčová pracovníce – klientka.*

Teze, že navýšení kompetencí klientky a s tím souvisejícím rozvojem samostatnosti a aktivity klientky má vliv na vztah klíčová pracovníce – klientka, **se nepotvrdila**. V tomto případě zde hraje důležitější roli zvyk, vzájemné poznávání a získaná důvěra. Klientky i klíčové pracovníce při otázce: „Jak se v průběhu Vašeho pobytu / pobytu klientky změnil

Váš vzájemný vztah?“ ve všech případech odpověděly, že nijak. Uvedly však, že jejich vzájemný vztah je na velmi dobré úrovni, založený na důvěře a přátelskému přístupu, který si postupem času mezi sebou vybudovaly. Zde vyvstává otázka, z jakého důvodu mají uživatelky služby a klíčové pracovnice tendence spojovat si pojem změna pouze s negativní zkušeností.

*Teze: Samostatné vypracování IPL klientkou ovlivňuje míru motivace a aktivní účasti klientky při řešení své situace.*

Míru motivace a aktivní účasti klientky na řešení své situace samostatné vypracování IP **ovlivňuje zčásti**, působí na ni proměnná - osobnostní rysy klientky, které souvisí s jejím celkovým přístupem k řešení situace. Některé klientky berou IP jako „nutné zlo“, což se odráží na jejich postoji při vypracovávání IP. Tyto klientky necítí potřebu aktivně se podílet na řešení své situace, očekávají pomoc okolí v takové míře, aby se vše vyřešilo „samo“ bez vynaložení jejich jakéhokoli úsilí. Tento typ klientek by upřednostňoval formu individuálního plánování vedeného klíčovou pracovnicí. U klientek, které přistupují k IP zodpovědně jako k nedílné součásti pobytu v azylovém domě, můžeme pozorovat ovlivnění míry motivace a aktivní účasti klientky zvýšením kompetencí a rozvojem samostatnosti klientky. U klientek tohoto typu hraje důležitou roli faktor satisfakce z vykonané práce a vynaloženého úsilí, které je podpořeno povzbuzením a podporou klíčové pracovnice.

Změna IP s sebou přinesla i obrat ve vnímání působení IP z hlediska času. Individuální plánování vedené klíčovou pracovnicí bylo klientkami vnímáno jako více zaměřené na současnost a u individuálního plánování zaměřeného na klientku je vnímána silnější orientace na budoucnost.

Zjistili jsme, že klientky se při vypracovávání IPL zaměřují pouze na dlouhodobé cíle (např. najít vhodné bydlení, najít si práci, získat dítě do péče) a vypouštějí z IPL cíle krátkodobé. Z tohoto důvodu bychom doporučili zvýšit působení klíčové pracovnice na klientky, které povede k uvědomění si a řešení dílčích a krátkodobých cílů klientky. Klíčová pracovnice může klientce nabídnout širokou škálu alternativ řešení a postupů, kterými se klientka může nechat inspirovat, což vede k rozšíření obzorů klientky pro možnosti individuálního plánování.

## 10.4 Návrh metodiky individuálního plánování

### Individuální plánování s klientkou přijatou na krizový pobyt:

1. Jako klíčová pracovnice pro klientky přijaté na krizový pobyt (trvajících max. 14 dní) je určena vedením azylového domu jedna z pracovnic azylového domu.
2. Klíčová pracovnice pro klientky přijaté na krizový pobyt zpracuje osobní profil klientky, který dle Johnové (2006) zahrnuje cíle a představy o vývoji ve stanovených oblastech při řešení krizové situace, poskytuje bezprostřední krizovou intervenci, poskytuje pomoc a podporu klientce. Zpracování osobního portfolia klientky vede ke zvýšení kvality poskytované služby IP.
3. Klíčová pracovnice s klientkou přijatou na krizový pobyt vede individuální plánování ve zkráceném intervalu (cca každé 3 dny) dle aktuálních potřeb klientky.
4. Individuální plánování s klientkou přijatou na krizový pobyt je vedeno klíčovou pracovnicí dle shodných bodů s dlouhodobým individuálním plánováním na stejném formuláři. Je však zaměřeno na plnění krátkodobých cílů aktuálních pro situaci klientky a vyřešení její tíživé situace.
5. Klíčová pracovnice vede s klientkou rozhovor, během rozhovoru si dělá poznámky a následně pořizuje zápis z individuálního plánování do formuláře IP. Klientka a klíčová pracovnice se domluví na datu příští schůzky IP, při které proběhne vyhodnocení IP.
6. Jsou vytištěny dvě kopie IP, kdy jedna bude po podpisu oběma stranami předána klientce, originál bude založen do osobní složky klientky a vyplněný formulář v elektronické podobě bude uložen v počítači do osobní složky klientky.
7. Vyhodnocení IP proběhne na předem domluvené schůzce na základě rozhovoru a bilancování úspěchů klientky při dosahování cílů. Klíčová pracovnice provede zápis do formuláře IP, který stvrdí obě strany svým podpisem a jsou pořizeny kopie.

### Dlouhodobé individuální plánování:

1. S novou klientkou se provádí první dlouhodobé individuální plán po 14 dnech pobytu v zařízení. Toto je optimální doba pro zklidnění a adaptaci klientky na provoz azylového zařízení. Čtrnáctidenní lhůta je také obdobím, kdy končí klientce tzv. krizový pobyt a rozhoduje se o jejím dalším pobytu v zařízení. V této

době je nové klientce přidělena klíčová pracovnice na základě rozhodnutí ředitelky nebo zástupkyně ředitelky AD. Každá klientka má svou klíčovou pracovnici.

2. Při prvním sezení klíčová pracovnice klientce vysvětlí smysl a význam individuálního plánování, jak bude probíhat IP během prvních dvou sezení a jak později – tzn. navýšení kompetencí klientky zpracováním první fáze IPL, tedy vyplnění formuláře samostatně. Seznámí klientku s formulářem IPL.
3. První dvě sezení jsou vedena klíčovou pracovnicí, neboť tímto se poskytne klientce prostor pro získání přehledu a první zkušenosti s tím, co individuální plánování znamená. Klíčová pracovnice vede rozhovor s klientkou a na základě informací získaných z rozhovoru provede zápis do formuláře IPL v počítači, který s klientkou konzultuje. Domluví se datu, ve kterém se provede vyhodnocení stávajícího IPL. Klíčová pracovnice individuální plán vytiskne, jeho finální verzi dá klientce přečíst. Pokud klientka s verzí IPL souhlasí (s nesusouhlasem se v praxi často nesečkáme, pokud byl zápis s klientkou konzultován), dojde k podpisu stran klíčové pracovnice a klientky. Jednu kopii obdrží klientka, druhá kopie se zakládá do osobní složky klientky, elektronická verze je uložena do el. osobní složky klientky v počítači.
4. Individuální plánování zaměřené na klientku je s uživatelkou služby prováděno po získání zkušenosti s individuálním plánováním vedeným klíčovou pracovnicí. Klientka dostane formulář individuálního plánování, se kterým je již seznámena. Tento formulář IPL klientka vyplní do pěti dní od obdržení formuláře. Poté proběhne sezení individuálního plánování v kanceláři pracovnic azylového domu.
5. Rozhovor vede klíčová pracovnice tak, aby byl přizpůsoben klientce jak po obsahové, tak i po formální stránce. Klientka musí rozumět tomu, o čem rozhovor vypovídá. Klíčová pracovnice se snaží udržet přirozenou neformální atmosféru tak, aby individuální plánování bylo příjemné oběma stranám. Klíčová pracovnice dbá zásad vedení komunikace v poradenském procesu. Pokud má klientka potřebu si promluvit i o tématech nevztahujících se přímo k aktuálnímu IPL, klíčová pracovnice ji neodmítá.
6. Při zjištění nedostatků (např. nevyplněné body ve formuláři) může klíčová pracovnice doporučit klientce jejich doplnění. Klíčová pracovnice s klientkou možné body konzultuje, ale do IPL je sama nedoplňuje, toto je kompetencí klientky.

7. Klíčová pracovnice pořídí kopii IPL. Vzhledem k tomu, že klíčové pracovnice nemají k dispozici xerox kdykoli během dne, pořizují kopii IPL přepisem do el. formuláře IPL, který je identický s tištěným formulářem IPL. Přepis klíčová pracovnice provádí nejlépe doslovný tak, aby nezměnila obsahovou stránku IPL klientky. Pokud je formulář IPL vyplněný klientkou špatně čitelný, klíčová pracovnice do osobní složky klientky přiloží i vytištěný přepis tohoto IPL.
8. Po vytištění IPL je kopie předána klientce, podepsaný originál IPL založen do osobní složky a vyplněný elektronický formulář uložen do osobní složky klientky v počítači. Individuální plány klientky jsou uloženy v počítači, stejně jako jiné dokumenty klientky, vždy chráněny heslem.
9. Vyhodnocení IP probíhá ve smluveném termínu v kanceláři pracovnic AD. S klientkou jsou konzultovány její postupy, úspěchy a neúspěchy při dosahování vytyčených cílů. Klíčová pracovnice provede stručný zápis – vyhodnocení do formuláře IPL. Za zhodnocením každého bodu IPL klíčová pracovnice zapíše za pomlčku, zda bylo cíle dosaženo.

*Např.:*

- 1) Žádost o přidělení městského bytu klientka sepsala a odevzdala ji na bytový odbor města – cíle bylo dosaženo.*
  - 1) Žádost o přidělení městského bytu klientka nesepsala a do termínu odevzdání žádostí ji nepodala na bytový odbor města – cíle nebylo dosaženo.*
  - 1) Žádost o přidělení městského bytu klientka sepsala, ale doposud ji neodevzdala na bytový odbor města – cíl nadále trvá.*
10. Vyhodnocení IPL je vytištěno a kopie předána klientce. Druhá podepsaná kopie se přikládá do osobní složky klientky k originálu formuláře IPL. Klientce je předán nový čistý formulář IPL k vyplnění.
  11. Celý proces individuálního plánování se provádí s klientkou dvakrát do měsíce, minimálně však jedenkrát měsíčně vzhledem k zdůvodněným okolnostem (např. nepřítomnost klientky v AD, nepřítomnost klíčové pracovnice v AD).
  12. Klíčová pracovnice má možnost rozhodnout se pro vedení IP shledá-li, že klientka potřebuje delší vedení, podporu a pomoc při řešení své situace. Jedná se především osobnostní faktory klientky (míra intelektu klientky, schopnost rozhodovat se,...), na základě kterých se klíčová pracovnice může rozhodnout pro alternativní vedení

IP vedené klíčovou pracovnící a přizpůsobí tak IP osobnosti uživatelky služby. Postupně však s klientkou pracuje na rozvoji a zvyšování jejích kompetencí.

## 10.5 Návrh formuláře individuálního plánu



**Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Petrklíč o.p.s**

Na Krajině 44, 686 01 Uherské Hradiště - Vésky

Tel: 572 503 675, e-mail: info@petrklicuh.cz, www.petrklicuh.cz

### INDIVIDUÁLNÍ PLÁN Č.

Jméno a příjmení: \_\_\_\_\_ os. číslo: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

**Osobní přání a cíle:**

**Jednotlivé kroky k dosažení cíle:**

**Za jak dlouho bude cíle dosaženo (do kdy):**

**Možná rizika při dosahování cílů:**

**Datum další schůzky:**

.....

Jméno a příjmení – klientka

.....

jméno a příjmení – klíčová pracovníce

**Vyhodnocení individuálního plánu č.**

Datum: \_\_\_\_\_

.....

Jméno a příjmení – klientka

.....

jméno a příjmení – klíčová pracovníce

## 10.6 Popis vztahové sítě

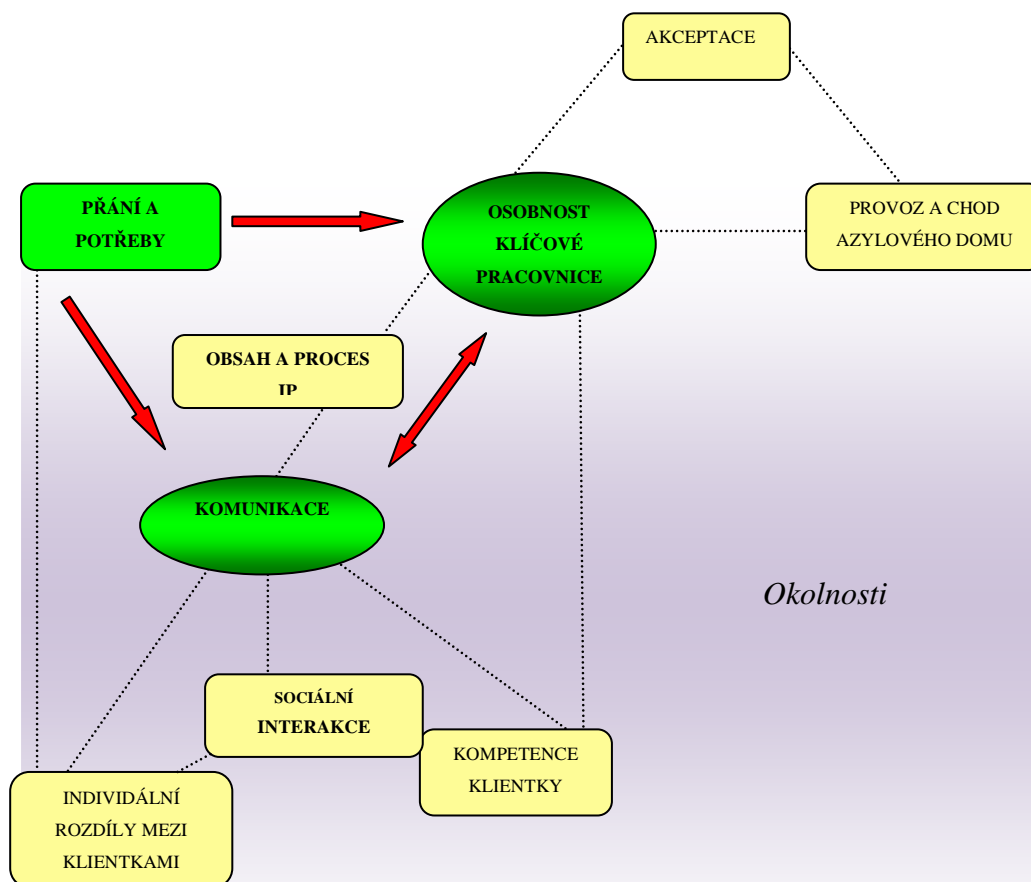
Analýzou dat jsme dospěli k závěru, že nejdůležitějšími faktory v procesu individuálního plánování jsou **komunikace mezi klientkou a klíčovou pracovnící** v průběhu individuálního plánování a **osobnost klíčové pracovníce**, na které průběh individuálního plánování závisí. Dalším důležitým faktorem jsou **přání a potřeby klientky**, k jejichž uvědomění dochází právě po samostatném zpracování IP klientkou. Tyto tři faktory jsou v grafické mapě vyznačeny zelenou barvou a vztahy mezi nimi jsou znázorněny červenými šipkami. Přání a potřeby klientky v sobě zahrnují i **osobnost klientky** a její individualitu. Vztahy mezi ostatními kategoriemi jsou znázorněny přerušovanou čarou.

Proces komunikace je ovlivněn osobností klíčové pracovníce, neboť právě ona usměrňuje jeho průběh (kategorie „**Obsah a proces IP**“) a pomáhá klientce k ujasnění vlastních potřeb a cílů. **Přání a potřeby** klientka sděluje klíčové pracovníci a tyto potřeby se liší na základě **individuálních rozdílů mezi klientkami**. Jelikož je každá uživatelka služby jedinečná osoba se svými jedinečnými přáními, její jedinečnost ovlivňuje průběh sociálních interakcí s klíčovou pracovnící i ostatními klientkami AD. **Sociální interakce** v rámci AD se tak opět odráží na komunikaci. Klíčová pracovníce ovlivňuje, jaké **kompetence** budou klientce svěřeny a jaké postupy budou při práci s klientkou využity. Její rozhodnutí závisí na osobnosti klientky a jejích možnostech. Klíčová pracovníce je zprostředkovatelem mezi klientkou a **provozním řádem azylového domu**, neboť dohlíží na jeho dodržování. Přijetí pravidel provozu a chodu azylového domu klientkami je usměrňováno klíčovou pracovnící. Klíčová pracovníce je totiž ta, která s klientkami řeší nesrovnalosti a dodržování domovního řádu AD a je schopna klientkám vysvětlit důvody proč je nutno tento řád dodržovat, případně poukázat na důsledky nedodržování domovního řádu a **neakceptování** podmínek nutných pro jeho bezproblémový provoz.

Všechny uvedené kategorie, mimo kategorií vztahujícím se k provozu AD a akceptaci podmínek pro jeho chod, jsou položeny na poli „Okolností“ (fialové pole). Zde máme na mysli vnější okolnosti (např. omezení časem, pomalé úřady, ...) působící na klientku, proces IP a komunikace, mimo azylový dům.



Obrázek 1: Vztahová síť



Zdroj: výzkum na téma Individuální plánování v sociálních službách prováděné v Azylovém domě pro ženy a matky s dětmi, Petrklíč o.p.s. v r. 2009

## ZÁVĚR

Individuální plánování v sociálních službách je nejdůležitějším aspektem pro úspěšnou práci s klientem a toto ovlivňuje kvalitu poskytování sociální služby.

Individuální plánování je metodou společné práce klíčové pracovníce a obyvatelky azylového domu, které vede k utřídění cílů a přání klientky a jejich dosahování. Je to metoda, která vytváří podmínky pro hledání cesty při řešení svých problémů, dává dohromady všechny možnosti, které vedou k uskutečnění jejího přání. Velký důraz se zde klade na osobitost každé uživatelky služby. Stejně tak, jako na světě nenajdeme dvě stejné bytosti, nenajdeme ani lidi, kteří mají stejné problémy. Toto heslo mají pracovníce Azylového domu pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s., při práci s klientkami vždy na mysli a proto i podpora a pomoc směřovaná ke každé klientce je jedinečná. Jedinečnost a míra poskytnuté podpory a pomoci závisí na osobnosti klientky. Pokud klientka není ochotná svou situaci řešit, je důležité, aby komunikace mezi těmito dvěma účastníky IP byla zaměřena více motivačně, než doposud. Pokud je klientka správně motivována, její aktivita při IP a plnění cílů roste. Motivaci ovlivňují osobnostní rysy klientky, povzbuzení a podpora ze strany klíčové pracovníce a pocity satisfakce klientky při IP.

Díky individuálnímu plánování orientovanému na klientku vznikl prostor pro skutečné individuální plánování. To znamená, že klientka (pokud má snahu svou situaci řešit) na základě samostatně zpracovaného IPL je zaměřena na řešení cílů a situací, které jsou pro ni principiální.

Individuální plánování orientované na klientku zvyšuje pocity spokojenosti klientek v zařízení především díky samostatnosti klientky při IP a získané větší volnosti z hlediska organizování svého času.

Vzhledem k tomu, že individuální plánování orientované na klientku je hodnoceno ze všech stran účastníků tohoto procesu pozitivně a přináší oběma stranám nový vhled na IP, doporučujeme v tomto systému IP v AD Petrklíč pokračovat.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce: Psychosociální intervenční týmy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 297 s. ISBN 80-247-0708-X.
- [2] BECHYŇKOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 151 str. ISBN 978-80-7367-392-5.
- [3] CLEGG, B. *Motivace: Povzbud'te ostatní k dosažení lepších výsledků*. 1. vyd. Brno: CP Books, 2005. 115 s. ISBN 80-251-0550-4.
- [4] CULLEY, S., BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Ivo Müller. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 224 s. ISBN 978-80-7376-452-6.
- [5] FRANCOVÁ, H., NOVOTNÝ, A. *Sociální politika v základech*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2008. 185 s. ISBN 978-80-7387-125-3.
- [6] GIDDENS, A. *Sociologie*. Jan Jařab. 1. vyd. Praha: Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- [7] CHRENKOVÁ, M. Komunikační dovednosti. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2008. s. 209-230. ISBN 978-80-7368-4.
- [8] KOTÝNKOVÁ, M. *Sociální ochrana chudých v České republice*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2007. 134 s. ISBN 978-80-245-1302-7.
- [9] MACEČEK, R. Proces individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2008. s. 457-464. ISBN 978-80-7368-4.
- [10] MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 351 s. ISBN 80-7367-002-X.
- [11] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [12] MATOUŠEK, O. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007a. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

- [13] MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007b. 309 str. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [14] PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2008. 96 s. ISBN 978-80-7387-100-0.
- [15] ROSENBERG, M. *Nenásilná komunikace: Řeč života*. Praha: Portál, 2008. 221 s. ISBN 978-80-7367-447-2.
- [16] ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [17] TOMEŠ, I. *Sociální správa*. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. 303 str. ISBN 80-7178-560-1.
- [18] VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 543 str. ISBN 978-80-7367-342-0.
- [19] VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.

#### **Internetové zdroje:**

- [20] JOHNOVÁ, M., et al. Individuální plánování. In MPSV ČR. *Standardy kvality sociálních služeb : Výkladový sborník pro poskytovatele*. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2008. s. 76-96. Dostupný z WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>.
- [21] ČERMÁKOVÁ, K., HOLEČKOVÁ, M. Úvod. In MPSV ČR. *Standardy kvality sociálních služeb : Výkladový sborník pro poskytovatele*. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2008. s. 5-9. Dostupný z WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>.
- [22] SÝKOROVÁ, J., et al. Poslání, cíle, okruh osob jako veřejný závazek. In MPSV ČR. *Standardy kvality sociálních služeb : Výkladový sborník pro poskytovatele*. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2008. s. 10-26. Dostupný z WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>.
- [23] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Český statistický úřad : Rozvodovost* [online]. © 2009, 20.11.2007 [cit. 2009-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/rozvodovost>>.
- [24] JOHNOVÁ, M. Plánování zaměřené na člověka a transformace ústavní péče. *Rezidenční péče : odborný čtvrtletník pro management ústavů sociální péče* [online]. 2006,

č. 03/06 [cit. 2009-05-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.rezidencnipeace.cz/archiv/priloha/priloha0603.pdf>>. ISSN ISSN 1801-872.

[25] MPSV ČR. *Ministerstvo práce a sociálních věcí : Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách* [online]. [2006] , [cit. 2009-04-05]. Dostupný z WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky\\_odpovedi\\_22-rev2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev2.pdf)>.

[26] *Na počátku* [online]. © 2007 [cit. 2009-03-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.napocatku.cz/oNasNaPocatku.do>>.

[27] *Spondea : Krizové centrum pro děti a mládež, Pomoc obětem domácího násilí* [online]. [2008] [cit. 2009-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://spondea.cz>>.

### **Zákony:**

[28] Zákon č. 94/1963 Sb. ze dne 4. prosince 1963, o rodině ve znění pozdějších předpisů.

[29] Zákon č. 359/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999, o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů.

[30] Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

[31] Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

AD	Azylový dům pro ženy a matky s dětmi
AD Petrklíč	Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Petrklíč, o.p.s.
IP	Individuální plán, individuální plánování
IPL	Individuální plán
OSPOD	Odbor sociálně-právní ochrany dětí
MPSV ČR	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

## SEZNAM OBRÁZKŮ

**Obrázek 1:** Schéma organizačního členění v AD Petrklíč

**Obrázek 2:** Vztahová síť

## SEZNAM PŘÍLOH

**Příloha PI:** Okruhy témat k rozhovoru s klíčovou pracovnící

**Příloha PII:** Otázky k rozhovoru s klientkou

**Příloha PIII:** Přepis rozhovoru s klientkou č. 2

**Příloha PIV:** Původní formulář individuálního plánu

**Příloha PV:** Seznam kódů



## **PŘÍLOHA PI: OKRUHY TÉMAT K ROZHOVORU S KLÍČOVOU PRACOVNICÍ**



klíčová pracovnice č. ....

**Azylový dům pro ženy a matky s dětmi, Petrklíč, o.p.s**

Pohlaví: žena

Věk:

Dosažené vzdělání:

Zaměstnaná v AD od:

Datum: \_\_\_\_\_ Počátek rozhovoru: \_\_\_\_\_ Konec rozhovoru: \_\_\_\_\_

Vzhledem k tomu, že pracovnice AD jsou velmi komunikativní a sdílné, bude probíhat sběr dat formou volného rozhovoru na tato témata.

### **A. SROVNÁNÍ MODELŮ IP**

Srovnání vypracování IP podle starého modelu (vypracování IP klíčovou pracovnicí a klientkami na schůzce a následného vypsání formuláře IP klíčovou pracovnicí) a podle nového modelu (vyplnění formuláře IP samotnými klientkami a následného rozhovoru klientek a klíčové pracovnice nad tímto formulářem).

Výhody a nevýhody těchto dvou modelů.

Dosažené výsledky v IP z pohledu klíčové pracovnice.

### **B. KOMUNIKACE MEZI KLIENTKAMI A KLÍČOVOU PRACOVNICÍ V PRŮBĚHU IP**

Vedení rozhovoru s klientkami.

Vztah mezi klíčovou pracovnicí a klientkami.

Zpětná vazba od klientek při vedení IP.

## PŘÍLOHA P II: OTÁZKY K ROZHOVORU S KLIENTKOU



klientka č. ....

### **Azylový dům pro ženy a matky s dětmi, Petrklíč, o.p.s**

Pohlaví: žena

Věk:

Počet dětí:

Dosažené vzdělání:

Délka pobytu v AD:

Datum: \_\_\_\_\_ Počátek rozhovoru: \_\_\_\_\_ Konec rozhovoru: \_\_\_\_\_

### **A. SROVNÁNÍ IP (individuální plán)**

V průběhu r. 2008 proběhla změna individuálního plánování s klientkami AD. Původní obraz byl takový, že při sezení s klíčovou pracovnící při individuálním plánování byl formulář IP vyplňován klíčovou pracovnící na základě rozhovoru mezi klíčovou pracovnící a klientkou. Stanovilo se datum další schůzky, kdy se provedlo vyhodnocení IP formou rozhovoru a následného zápisu do formuláře IP klíčovou pracovnící.

Na podzim r. 2008 se forma individuálního plánování s klientkami AD změnila. Zvýšily se kompetence klientek a to takovým způsobem, že klientka dostane prázdný formulář IP, do kterého si sama dle svých potřeb a přání zapíše osobní cíle, jednotlivé kroky k dosažení cíle, časové ohraničení pro dosažení těchto cílů a možná rizika. Na základě tohoto vyplněného formuláře proběhne rozhovor s klíčovou pracovnící a stanoví se datum pro další schůzku na vyhodnocení IP. Vyhodnocení IP probíhá v nezměněné formě.

### **OTÁZKY K POLOSTRUKTUROVANÉMU ROZHOVORU – SROVNÁNÍ IP**

1. V průběhu pobytu žen v AD probíhá individuální plánování, které s každou klientkou vede klíčová pracovníce. Víte, kdo je Vaší klíčovou pracovnící? Byla Vám klíčová pracovníce přidělena nebo jste si mohla vybrat?
2. Vzhledem k tomu, že v minulém roce proběhla změna ve tvorbě IP (viz. výše), ráda bych se Vás zeptala, která z těchto forem Vám více vyhovuje a proč?
3. Popište prosím, jak v současné době probíhá zpracování formuláře IP Vámi samotnými. Co děláte, když si nevíte se zpracováním IP rady? (pomoc klíčové pracovníce, pomoc staršími formuláři IP, co Vám dělá největší problém při vyplňování a co Vám naopak nejvíce jde,...)

4. Prosím popište průběh Vašich schůzek s klíčovou pracovnící při tvorbě IP a jeho vyhodnocování po novu ve srovnání se sezeními vedené starší formou vypracovávání IP.
5. Jak se při schůzkách s klíčovou pracovnící při tvorbě IP cítíte?

## **B. ÚLOHA KLÍČOVÉ PRACOVNICE**

1. Co se Vám nejvíce líbí při komunikaci se svou klíčovou pracovnící a co Vám naopak nejvíce nevyhovuje?
2. Můžete popsat, jak se Vaše klíčová pracovníce při rozhovoru s Vámi vyjadřuje?
3. Prosím povězte, jak jste spokojena se svou klíčovou pracovnící? Jak byste charakterizovala vztah mezi vámi? (míra zájmu, ochota pomoci, vstřícnost, porozumění, ...)
4. Prosím povězte, zda-li jste měla někdy pocit, že Vám klíčová pracovníce nařizovala, co máte dělat. V čem to bylo?
5. Máte pocit, že se nějak změnil vztah mezi Vámi a Vaší klíčovou pracovnící v průběhu Vašeho pobytu v AD? Pokud se změnil, můžete mi prosím říct, kdy to bylo? Co myslíte, že bylo příčinou této změny?
6. Máte-li ještě nějakou připomínku, poznámku nebo názor k IP nebo k Vaší klíčové pracovníci, který Vám přijde důležitý a v rozhovoru jsme se této problematice nedotkli, ráda Vám nyní věnuji prostor k jeho vyjádření.

## **PŘÍLOHA PIII: PŘEPIS ROZHOVORU S KLIENTKOU Č.2**

KLIENTKA Č. 2

*T: V průběhu pobytu žen v Azylovém domě probíhá individuální plánování, které s každou klientkou vede klíčová pracovnice. Kdo je Vaší klíčovou pracovnící? Byla Vám přidělena, nebo jste si mohla vybrat?*

R: Klíčová pracovnice mi byla přidělena. A mám říct jméno?

*T: Nemusíte*

R: Ale vím, kdo to je.

*T: Byla byste raději, kdybyste si mohla vybrat?*

R: Asi ne, protože když to člověk nezná, tak je mu to stejně jedno. Když dojde do nového prostředí, tak je mu to úplně... Až po čase by si řekl, jo líbila by se mně ta nebo ta, ta dělá to nebo to – jako víc v tom oboru. Nevím, jsem spokojená.

*T: V současné době byste tedy neměnila...*

R: Ne, ne. I když není tak, se nevěnuje tomu oboru, kde já bych potřebovala někdy poradit. Já vám neřeknu.

*T: Myslíte, že jsou zde pracovnice, které by Vám dokázali ve věci, kterou potřebujete, poradit více než vaše klíčová pracovnice?*

R: Bylo mně řečeno, že jo, ale z vlastní zkušenosti vím, že ne. Protože když jsem potřebovala poradit, tak jsem tu odbornou pomoc nenašla.

*T: V jaké oblasti?*

R: V sociální, ohledně dávek a tak.

*T: Spíše ohledně dávek hmotné nouze a podobně?*

R: No, tak. Na co člověk může, nemůže. Na co má nárok, kam se obrátit a takže to mi stejně nebylo řečeno. Že si mám spíš zavolat tam, kam docházím a byla jsem zase tam, kde jsem.

*T: Takže Vás ani nenasměruje, kam zajít?*

R: Ne. Bylo mě řečeno, že ať si zavolám tam, kam chodím. Že telefonní číslo mám, že tam to budou vědět líp.

*T: Děkuju. Vraťme se tedy k IP. V minulém roce proběhla změna ve tvorbě IP – jak jsem Vám před chvílí říkala. Ráda bych se Vás zeptala, která forma Vám více vyhovuje nebo vyhovovala a proč?*

R: Asi to, že si to člověk vypíše sám a pak už to ten klíčový pracovník napíše vlastními slovy. To je fajn, protože když člověk nemá takovou slovní zásobu a neví, jak by se vyjádřil, tak já to tam napíšu. Jo, to je tak.

*T: Je to vyloženo tedy jenom z toho důvodu, že Vy si to vypíšete sama a klíčová pracovníce to pak zformuluje nebo je v tom něco jiného?*

R: Ne, takhle. Já to napíšu a ona to pak napíše lepší. Aby to i znělo na tem papíře.

*T: Ona to tedy přepisuje jinak do počítače, než to napíšete Vy do formuláře?*

R: Ano, jak kdybych svými slovy. Nebo vidí, že je tam něco neodborně napsané, aby to...

*T: Upraví to?*

R: Jo, jo.

*T: Vyhovuje Vám to?*

R: Vyhovuje.

*T: Mohla byste prosím popsat, jak v současné době probíhá zpracování IP Vámi samotnými? Například, co děláte, když si se zpracováním nevíte rady?*

R: (ticho)

*T: Jestli Vám pomůže klíčová pracovnice, když si nevíte rady. Nebo jestli si pomáháte staršími IP?*

R: Nahlídám do těch starých, když nevím, nebo když vím, že ta situace je furt stejná za tu dobu, kdy se to vyřizuje, že se nezměnila. Je to tak. Když je to furt na stejné, nic se nepohne nebo nic se nevyřeší, tak to opíšu a když nějaká změna, tak to jenom připišu. Nahlížím do starých papírů.

*T: Co Vám dělá největší problém při vyplňování formuláře a co Vám naopak nejvíc vyhovuje?*

R: Největší problém je vždycky, když je tam za jak dlouho bude cíle bude dosaženo. To člověk nikdy neví, protože ty průtahy všude a na úřadech, to člověk neodhadne. To je asi největší problém.

*T: Nejvíce se Vám líbí tedy co?*

R: Když už se něco podaří z toho plánu a že se to splní. Že už ten o jeden bod je míň, že už toho člověk nemusí tolik vypisovat.

*T: Prosím mohla byste popsat průběh vašich schůzek s klíčovou pracovnicí při tvorbě IP a jeho vypracování po novu ve srovnání se starší formou vypracování IP? Tedy průběh sezení, jak to vypadá, když dojdete za klíčovou pracovnicí dělat individuálku?*

R: Průběh sezení. Jak to vypadá? Musí ten klíčový pracovník být v práci. Na to, že se to tu střídá, člověk ani kolikrát neví, jestli má noční nebo jakou má vůbec směnu. A když už tu

je, tak tu nejsem třeba já, že odjedu zas něco vyřizovat nebo tak. Když už se setkáme, veznu papír a vypíšu to.

*T: Takže formulář vypisujete až v den, kdy máte mít schůzku s klíčovou pracovnící?*

R: Ne, to ne. Jak dostanu papíry, tak průběžně. Nevypíšu to naráz, ale něco si napíšu a člověk si to v hlavě, co tam má napsat.

*T: A přímo v kanceláři při schůzce to probíhá jak?*

R: Přímo v kanceláři? Tam dostanu papír.

*T: Jenom dostanete papír?*

R: Tam dostanu papír.

*T: Neprobíráte tam... (Respondentka skáče do řeči)*

R: Vždycky ten pracovník má, když je to, jak to mám říct, ve všední den, svoji práci eště navíc, takže člověk asi aby, nechci říct, aby zdržoval nebo něco, ale dostane papír a podle toho, jak je ještě čas nebo volno.

*T: Vy dostanete papír, vypíšete ho a pak ho tam jenom necháte a už s tou klíčovou pracovnící o ničem nemluvíte?*



R: Ne, já si ho veznu, doma si to vyplním a pak když se dozvím, kdy ten klíčový pracovník bude v práci, tak idu za ním. Odevzdám a můžem eště chvílku o tem povykládat.

*T: Právě na to bych se chtěla zeptat. Jak probíhá to vykládání? Jak to probíhá v kanceláři?*

R: Klíčový pracovník se mě zeptá, jestli se něco změnilo a co. Já vesměs to, co tam napíši, jinak to je všechno.

*T: To je všechno? Ona... (respondenta skáče do řeči)*

R: Pak to shrnujem. Řekne, co by se mohlo, co by se mělo. Říkám na úřadech je to složitější vyřizování, takže to není tak lehké jak si člověk myslí. Nebo jak by chtěl, aby to bylo rychle.

*T: Jak se při těchto schůzkách při tvorbě IP cítíte?*

R: Jo, dobře. Mám pocit, jak kdyby se ten sociální pracovník vžil s tím člověkem, takže je takový chápavý. No, dobře.

*T: Co se Vám nejvíce líbí při komunikaci s klíčovou pracovnící a co Vám naopak nejvíce nevyhovuje?*

R: Co se mě líbí? To porozumění, dá se říct i důvěra, ale nevyhovuje mě to, že když je nějaký ten problém nebo přímá rada, že sama ví, že není v tom, jak bych to řekla. Že ona nemá ten... Nevím, jak se mám vyjádřit. Prostě je zaměřena na jiný...

*T: Máte na mysli, že je zaměřena na jiný obor a problematiku?*

R: No (přikyvuje). I kdyby mě chtěla poradit, že to nejde, protože temu nerozumí.

*T: V čem si myslíte, že Vám dokáže bezvadně poradit?*

R: (ticho)

*T: Co je jejím oborem?*

R: Jejím oborem je to, že dřív učila, byla učitelka, spíš rozumí temuto hledisku, než té sociální... Přímo sociální pracovnice, že to není, že je to spíš tá učitelka. Já nevím, jak bych to řekla.

*T: Spíš se orientuje na školu než na sociálně – právní oblast.*

R: No (přikyvuje). Je to tak. Sama to říkala. Ona to ví. Co bude dál nebo nebude, to nikdo neví.

*T: Můžete prosím popsat, jak se Vaše klíčová pracovnice při rozhovoru s Vámi vyjadřuje? Mám na mysli, jestli někdy používá příliš odborné výrazy, nebo slova, kterým nerozumíte?*

R: Vyjadřuje se dobře. To spíš já, když něco napíšu, když to dá, že to ona správně napíše. Jo, dobře se vyjadřuje. Rozumím jí. Nedělá nějakého chytráka, že bych si já připadala hloupá.

*T: Nestalo se někdy, že by na Vás vyhrkla někdy nějaké slovo, kterému byste vůbec nerozuměla?*

R: Ne, to ne.

*T: Prosím povězte, jak jste spokojena se svou klíčovou pracovnící? Jak byste charakterizovala vztah mezi vámi dvěma?*

R: Jak už jsem říkala, kdyby se věnovala nebo rozuměla temu, co já nejvíc potřebuju, bylo by to úplně perfektní. Člověk nemusí na úřady nebo...To by bylo úplně bezvadné. Já bych řekla, že je dobrý, velmi dobrý. I na ulici, když se potkáme. Člověk tak už vyžije spolu. Povykládáme, když je čas.

*T: Takže jindy než jenom během schůzek.*

R: Ano.

*T: Povídate si i o běžných věcech nebo řešíte jenom nějaké problémy?*

R: Ne, i o běžných, ze soukromí a tak. Člověk něco řekne, pak se k tomu něco přihodí a pak už je konverzace a už člověk se dozví něco. Takže i běžné, běžné věci, ne jenom pracovní.

*T: Děkuju. Prosím povězte, jestli jste měla někdy pocit, že Vám Vaše klíčová pracovnice nařizovala, co máte dělat a pokud ano, tak*

R: To se mě nestalo. Spíš jednu dobu dycky měla štěstí, ten klíčový pracovník pracuje i když byl v práci – a já jsem měla úklid. Tak říkala, zase máte úklid. (smích) Ale že by něco extra, ne, to nemůžu říct. Já si myslím, že člověk se snaží plnit to, co má a co musí, respektovat tady. Ne, nestalo se.

*T: Máte pocit, že se nějak změnil vztah mezi vámi a klíčovou pracovnicí v průběhu Vašeho pobytu v AD?*

R: Nezměnil. Řekla bych, od samého počátku je to stejné. Ba i lepší, že člověk už se trochu poznává, takže je to lepší, ale že by se to změnilo, to ne.

*T: K lepšímu ano.*

R: To je jasné, když člověk vidí poprvé a nezná ho, tak komunikace nemůže být taková, jak když je tu půl roku. To už o sobě člověk něco ví. A tím jak pomáhá a tu individuálku, co člověk chce – nechce, čeho chce dosáhnout, už se s tím sžije.

*T: Už jsme pomalu u konce. Mám pro Vás nachystaný ještě jeden bod – pokud máte nějakou připomínku, poznámku nebo názor k IP, klíčové pracovníci nebo AD, cokoli, co Vám přijde důležitého. Ráda Vám poskytnu prostor k vyjádření Vašeho názoru.*

R: Co bych změnila?

*T: Například, co byste změnila. Třeba v komunikaci s pracovníky, ve tvorbě IP, ...*

R: Vás je tu víc pracovníků, tak je jasné, že komunikace je s každým jinačí. Už člověk poznává, když je tu delší dobu, za kým, jestli s něčím může přijít. Teho druhého ať se ani neobtěžuje, ani nic neřekne. To už člověk pozná, za kým člověk může přijít.

Každý pracovník je jiný, každý dělá (ticho)

*T: A co častost tvorby IP? Vyhovuje Vám?*

R: To rozmezí je myslím po čtrnácti dnech a mě se to hrozně rychle letí, takže mám pocit, že je to dost často. Mě by stačilo jednou za měsíc, tím že to rychle letí. Mám pocit, že člověk furt píše jedno a to samé.

Protože tohle z toho předešlého AD nebylo tak často.

*T: Přišlo Vám, že to bylo lepší než nyní?*

R: Zdá se mně, že i jo. Jednou za měsíc by to stačilo. Ty úřady a to všecko, to taky není hned a když člověk na něco čeká, něco někam posílá, to taky není hned. Myslím, že by to bylo akorát. Nevím, co bych k tomu víc dodala. Nic mě nenapadá.

*T: Pokud Vás již nic nenapadá a vše, co jste mi chtěla říct, jste mi řekla, ráda bych Vám poděkovala za Váš čas a za poskytnutí rozhovoru.*

R: Není zač, stejně se tam myslím, opakuju.

- Klientka srovnávala přístup sociálních pracovníků v AD, kde byla ubytována před příchodem do AD Petrklíč. Pracovnice v předchozím AD klientce např. nosila formuláře z odd. hmotné nouze na vyplnění a upozorňovala je na nutnost podání atd.
- Při tématu bydlení se přiznala, že bydlení nehledá, protože to dle jejího názoru nemá cenu – vše je moc drahé a bydlení, kde by mohla platit pouze inkaso a žádný nájem stejně nesežene.
- Názor: Když se člověk snaží a ví kam zajít, může mít pěkné peníze.

# PŘÍLOHA P IV: PŮVODNÍ FORMULÁŘ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU

PETRKLÍČ, o.p.s. – Azylový dům pro matky s dětmi, Na Krajině 44, 686 01  
Uh.Hradiště - Vésky

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Jméno a příjmení klientky

Den nástupu do AD

--	--

Datum:

Osobní přání (cíl):

Jednotlivé kroky k dosažení cíle:

Za jak dlouho bude cíle dosaženo (do kdy):

Možná rizika:

Termín další schůzky:

.....

Klíčový pracovník:

Uživatelka:

---

Datum:

Vyhodnocení:

.....





provoz, chod AD ↓	akceptace ↓	osobnost klíčové pracovnice ↓	okolnosti ↓	interakce ↓	přání a potřeby ↓	systém a proces IP ↓	proces komunikace ↓	kompetence klientky ↓	ambivalence ↓
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
plnění povinností	změna prostředí a čas	kontakt	krátká doba	oboustranný přínos, rozvoj	jistota	individuální plán má budoucnost	kommunikace na úrovni klientky	klientka nechce mít zvýšené kompetence	kvalifikovanost pracovníků v rozsahu poradenství
potřeba s akceptací domovního řádu	zvyk	kvalifikovanost klíčové pracovnice	križe partnerských vztahů	pohoda ovlivňuje individuální plánování	lepší zítřky	individuální plán u sebe	nedirektivní poradenství	koresponduje individuální plán s odpovědí na otázky	lenost
potřeba držet se pravidel	povinnosti v azylovém domě	liberální přístup klíčové pracovnice	naděje	pomalý posun při dosahování cílů	měsíční rozpětí je ideální rozsah	jistota výsledku	očekávání	kvalifikovanost pracovníků v rozsahu poradenství	malá pozornost pro jiné než bytové problémy
potřeba ochrany soukromí		naděje	náhoda	poznání se	návod	kontakt s pracovnicemi	okamžité odpovědi	lenost	nesplněná očekávání
povinnosti v azylovém domě		nedirektivita	nutnost termínu	problémy svých raději známým lidem	nejčastější problémy klientky pro řešení se nemění	okamžité sepsání	otázky	malá pozornost pro jiné než bytové problémy	obava z obtěžování
poznání		osobní kontakt	peněžitá pomoc	přímost	obavy z budoucnosti	opakování se	pocit oddělení se od klíčové pracovnice	nebojí se stát si za svými právy	obavy z vyrušení
práce v práci		osobní přístup	pomalá byrokracie	respektování soukromí a soukromých potřeb	ospravedlivování	opis	povzbuzení	nesplněná očekávání	pomalý posun při dosahování cílů



provoz, chod AD ↓	akceptace ↓	osobnost klíčové pracovníce ↓	okolnosti ↓	interakce ↓	přání a potřeby ↓	systém a proces IP ↓	proces komunikace ↓	kompetence klientky ↓	ambivalence ↓
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
bariéry		bez obav	vnímaný písemný projev klientky na nižší úrovni	detailní soukromé informace		rozdíl v individuálním plánování	empatie	promyšlení	
změna		přátelský vztah	bytová otázka	získáním poznatků dojde ke sblížení		rozhovor, zhodnocení	sblížení	rozhovorem odpadají některé povinnosti	
		přepis = individuální plán	volný čas k individuálnímu plánu	zlepšení časem		rozvržení času k sepsání individuálního plánu	sebekritika	rozvoj samostatnosti klientky	
		rady od klíčové pracovníce	zklamání	změna		smysl	srozumitelnost	samostatnost	
		ulehčení práce				zbavení se biemene	upozornění	snížení motivace vysokou frekvencí individuálního plánování	
		victění klíčové pracovníce				zvyk	upozornění na plnění povinností	svoboda v organizaci času klientky	
		victění se					úprava	týdenní plánování	

provoz, chod AD ↓	akceptace ↓	osobnost klíčové pracovníce ↓	okolnosti ↓	interakce ↓	přání a potřeby ↓	systém a proces IP ↓	proces komunikace ↓	kompetence klientky ↓	ambivalence ↓
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
		zájem					uzavřenost při prvních kontaktech	věrohodnost vs. nevěrohodnost klientky	
		zájem pracovníce azylového domu					verbálně orientovaná klientka	vyhledávání informací	
		zbavení povinnosti honit klientku					volnost	vysoká tolerance klíčové pracovníce vůči plnění povinností	
		zúžení kontaktu						vztah se z pohledu klientky nevyvíjí, kdy vývoj je chápán negativně	
								zvýšení kompetencí zvyšuje zodpovědnost	

provoz a chod AD

akceptace

osobnost klíčové pracovníce

okolnosti

přání a potřeby

systém a proces IP

proces komunikace

kompetence klientky

!!! Duplicitní kódy v kategoriích byly odstraněny, ale jejich vyšší výskyt byl při zpracování zohledněn!!!

Barevnou legendou je vyznačena významová linie jednotlivých kódů, která byla základem pro zpracování vztahové sítě.