

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

**FAKULTA PEDAGOGICKÁ
KATEDRA PEDAGOGIKY**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Analýza současného stavu sociálních služeb na
Horažďovicku se zaměřením na služby pro osoby ohrožené
sociálním vyloučením, mládež a rodinu

Bc. Iveta Stulíková

Sociální politika a sociální práce
(2012 – 2014)

Vedoucí práce: JUDr. Karel Mošna

Plzeň, 2014

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta pedagogická

Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Iveta STULÍKOVÁ**
Osobní číslo: **P12N0016P**
Studijní program: **N6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Analýza současného stavu sociálních služeb na Horažďovicku, se zaměřením na služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, mládež a rodinu**
Zadávací katedra: **Katedra pedagogiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Zpracování projektu práce
2. Sběr a analýza odborné literatury
3. Realizace projektu práce
4. Závěry a doporučení pro praxi
5. Zpracování a odevzdání DP, BP i v elektronické podobě

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: 118

Forma zpracování diplomové práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících služeb na podporu sociální integrace pro území správního obvodu obce Horažďovice a mikroregionu Prácheňsko na období 2008 - 2012. Horažďovice: DragonPress, 2007.

MATOUŠEK, Oldřich aj. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.


ZATLOUKAL, Leoš. Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. ISBN 978-80-244-2128-5.

SIROVÁTKA, Tomáš. ed. Sociální vyloučení a sociální politika. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN 80-210-4225-7.

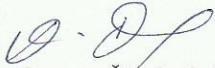
Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Karel Mošna**
Katedra pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: **2. prosince 2012**

Termín odevzdání diplomové práce: **15. dubna 2014**


Doc. PaedDr. Jana Coufalová, CSc.
děkanka




PhDr. Dagmar Čábalová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Plzni dne 18. února 2013

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Plzeň, 20. březen 2014

.....
Vlastnoruční podpis

Poděkování

Chtěla bych poděkovat pracovnícím sociálních služeb Klub Dok pro děti a mládež Horažďovice, Archa pro rodiny s dětmi Horažďovice a Občanská poradna při Oblastní charitě Horažďovice za ochotu a vstřícnost, se kterou mi umožnily realizovat výzkum v rámci těchto služeb.

OBSAH

ÚVOD.....	1
1 ČÁST TEORETICKÁ	3
1.1 PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ	3
1.2 SPECIFICKÉ PROBLÉMY CÍLOVÉ SKUPINY.....	5
1.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	10
1.3.1 Typologie služeb	10
1.3.2 Sociální služby se zaměřením na cílovou skupinu	11
1.3.3 Kvalita služeb	14
1.3.4 Financování služeb.....	16
1.4 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ	20
1.4.1 Komunitní práce	20
1.4.2 Participace	21
1.4.3 Charakteristika komunitního plánování	22
1.4.4 Legislativa	27
1.4.5 Historie komunitního plánování v ČR	29
1.4.6 Komunitní plánování ve světě	30
2 ČÁST PRAKTICKÁ	32
2.1 METODOLOGIE	32
2.1.1 Výzkumné cíle.....	32
2.1.2 Výzkumná strategie	33
2.1.3 Realizace výzkumu.....	34
2.1.4 Charakteristika výzkumného vzorku.....	34
2.1.5 Výzkumné metody.....	35
2.1.6 Analýza dat	37
2.2 SOCIODEMOGRAFICKÝ POPIS LOKALITY.....	38
2.3 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ VE ZKOUMANÉ LOKALITĚ	40
2.3.1 Analýza komunitního plánu	40
2.4 ROZVOJ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO CÍLOVOU SKUPINU V DANÉ LOKALITĚ OD ROKU 2008.....	46
2.5 ANALÝZA SLUŽEB NA ZÁKLADĚ VÝZKUMU	47
2.5.1 Klub Dok pro děti a mládež Horažďovice	47
2.5.2 Občanská poradna při oblastní charitě Horažďovice	60
2.5.3 Archa pro rodiny s dětmi	66
2.5.4 Společné a rozdílné rysy tří zkoumaných služeb z pohledu poskytovatelů.....	73
2.5.5 Společné a rozdílné rysy tří zkoumaných služeb z pohledu klientů	84
2.6 ROZVOJ SLUŽEB PRO CÍLOVOU SKUPINU V KONTEXTU S PLÁNEM ROZVOJE.....	87
ZÁVĚR.....	91
RESUMÉ.....	96
SUMMARY	97
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	98
SEZNAM LITERATURY.....	99
PŘÍLOHY	I

ÚVOD

Sociální vyloučení je něco, co může postihnout každého. I když si mnozí z nás říkají, že nás se to netýká, máme dobrou práci, milující rodinu... v životě nás můžou překvapit různé nečekané události, které nám obrátí život „naruby“ a životní standard, který pro nás byl ještě nedávno samozřejmostí je najednou pryč. Všichni se můžeme ocitnout v situaci, kdy se již nemáme na koho obrátit, a jediným východiskem ze složité situace bude využít příslušné sociální služby. Otázkou je, zda pro nás bude daná služba dostupná, nebo ne. V tíživé finanční situaci asi neobětujeme naše omezené prostředky proto, abychom dojížděli za odborníky do vzdáleného města, aby nám pomohli, nebo třeba jen poradili, kde začít hledat řešení.

Horažďovicko je oblastí, kde se prokazatelně vyskytuje nezanedbatelný počet osob ohrožených sociálním vyloučením, riziková mládež a rodiny s dětmi, které mají takové problémy, že se neobejdou bez cizí pomoci. Ještě v roce 2007 zde žádné sociální služby pro tuto cílovou skupinu nebyly. V letech 2006 – 2007 proběhl v této oblasti proces komunitního plánování, čímž vznikl plán na období 2008 – 2012. Neexistence sociálních služeb pro sociálně vyloučené, mládež a rodiny s dětmi přirozeně nezůstala nepovšimnuta a v plánu rozvoje, který byl výstupem komunitního plánování se s zřízením určitého typu služeb pro cílovou skupinu objevilo. V návaznosti na proces komunitního plánování (který proběhl a nepochybně stav služeb, který bude hlavním předmětem mého zájmu, ovlivnil) bude jedním s dílčích cílů práce porovnat plán rozvoje pro tuto cílovou skupinu s realitou, tedy s tím, jakých změn bylo v této oblasti skutečně dosaženo. Jisté je, že se od roku 2008 začala situace skutečně zlepšovat. V současné době v lokalitě několik služeb pro tuto cílovou skupinu je. Není jich mnoho, ale i tak to považuji za velký pokrok. V diplomové práci bych se chtěla zaměřit na to, o jaké služby se jedná a provést analýzu těchto služeb.

Tématem práce bude tedy problematika sociálního vyloučení. Cílovou skupinou bude zejména mládež a rodiny s dětmi, které se ocitají v sociálním vyloučení, nebo jim exkluze z různých důvodů hrozí a dále všichni lidé, kteří se ocitnou v situaci, se kterou si neumí sami poradit a třeba jen rada někoho, kdo se v problematice orientuje lépe než oni, jim může být velmi prospěšná.

Práce se bude skládat ze dvou částí, z části teoretické a části praktické. V části teoretické bych se chtěla zaměřit na pojem sociální vyloučení, specifické problémy cílové skupiny, pokusím se přiblížit pojem sociální služba jako takový a také v kontextu s komunitním plánováním, tedy procesem usilujícím o rozvoj služeb.

V empirické části nejprve představím zkoumanou lokalitu z demografického hlediska. Specifikuji cílovou skupinu a na základě důkladného zmapování terénu popíši všechny sociální služby, které spadají do okruhu služeb pro cílovou skupinu. Analýzu těchto vybraných sociálních služeb provedu na základě dvou odlišných pohledů. Z pohledu několika klientů služeb a z pohledu přímých pracovníků s klienty služeb. Srovnám tyto různé pohledy na stejnou věc, zaměřím se na shody i případné rozdílnosti a pokusím se nalézt příčiny těchto rozdílností. Budou-li tyto rozdílnosti naznačovat, že působí negativně na efektivitu služeb, pokusím se navrhnout řešení, kterým by mohla být efektivita služeb zvýšena. Analyzované služby bych dále chtěla srovnat mezi sebou a zjistit, zda se svým zaměřením a metodami, jimiž klientům pomáhají, vhodně doplňují, či v něčem překrývají a zda dochází ke spolupráci mezi pracovníky zkoumaných služeb.

1 ČÁST TEORETICKÁ

1.1 PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍHO VYLOUČENÍ

Sociální vyloučení (exkluze) je definováno jako proces, během kterého je jednatel, rodina, skupina osob či komunita zbavena přístupu ke zdrojům, jež jsou nezbytné k účasti na společenském, ekonomickém a politickém životě, čímž jsou vytěsňováni na okraj společnosti. Těmito nedostupnými zdroji je nejčastěji zaměstnání, vzdělání, zdravotní péče a sociální ochrana.¹ Mezi nejrizikovější osoby, kterým sociální vyloučení hrozí, patří osoby s nízkým vzděláním; osoby se zdravotním postižením; dlouhodobě či opakovaně nezaměstnaní; imigranti; senioři žijící osaměle; příslušníci menšin (etnických, náboženských, homosexuálních,...); lidé trpící závislostmi; lidé, kteří se ocitli v situaci, kterou sami nedokážou řešit; osoby opouštějící zařízení pro výkon trestu, či ústavní výchovy apod. Ohrožení jsou tedy převážně ti, kdož jsou svými charakteristickými rysy odlišni od „normální“ většinové společnosti. Tyto odlišující prvky jsou buď viditelné navenek (barva pleti, tělesné postižení) či vnitřně zakotvené (jazyk, systém hodnot, životní styl, etnická příslušnost apod.).² V případě, že se u jedince vyskytuje více výše zmíněných rizikových faktorů, riziko sociálního vyloučení stoupá. Vznik sociálního vyloučení je tedy obvykle podmíněn výskytem několika rizikových faktorů, proto tento jev nazýván multidimenzionálním.

Faktory vedoucí ke vzniku sociálního vyloučení jsou děleny do dvou základních skupin. První z nich jsou faktory vnější, které nemůže ohrožená osoba zvrátit ani jinak ovlivnit. Jsou dány příslušnými sociálními podmínkami prostředí, v němž se jedinec nachází, případně chováním osob, kterých se sociální vyloučení bezprostředně netýká. Patří sem diskriminace, bytová politika státní správy a místní samosprávy, sociální politika, trh práce a jeho charakter, praxe místních samospráv ve vztahu k sociální oblasti apod. Důsledkem faktorů vnějších jsou faktory vnitřní, což jsou vlivy přímo související s ohroženou osobou. Jedná se o jevy individuální, které přímo pramení z chování osoby, které se to týká. Mezi tyto vlivy řadíme nízké vzdělání, závislost na návykových látkách, neschopnost či nezájem řešit vlastní problémy, dlouhodobou frustraci vedoucí k orientaci

¹Polis: Podpora sociálně - integračních politik a služeb [online]. [cit. 2014-02- 11]. Dostupné z: <http://epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=9>

² RADOŠTNÝ, Lukáš. Faktory sociálního vyloučení. In: SÝKORA, L. A J. TEMELOVÁ. Prevence prostorové segregace. Praha: Centrum pro výzkum měst a regionů a Ministerstvo pro místní rozvoj, 2005, 71 - 79. Dostupné z: <http://everest.natur.cuni.cz/akce/segregace/publikace/Radostny.pdf>

na okamžité uspokojení potřeb, dlouhodobou nezaměstnanost zapříčiňující ztrátu pracovních návyků, neschopnost hospodařit s penězi apod.

Projevem sociálního vyloučení je často závislost na sociálních dávkách, život v sociálně vyloučených lokalitách, špatný zdravotní stav, ztráta sebeúcty, rozpad rodin, zaměření na přítomnost, neschopnost plánovat do budoucna, či pocity beznaděje a bezvýchodnosti situace, ze které již není cesta ven. Skupinou, která je v české republice sociálním vyloučením ohrožena nejvíce, jsou Romové, což se mimo jiné projevuje i tak, že je skutečné pojmenování tohoto etnika často nahrazováno pojmem „sociálně vyloučení“.

Pohledů na sociální vyloučení je několik. První z nich je pohled redistribuční, který se zaměřuje primárně na lidi trpící chudobou. Klade důraz na sociální vlivy, které nepříznivou situaci způsobují (př. sociální nerovnost). Druhý z těchto pohledů nazýváme etický. Zaměřuje se na kriminální chování a morální pokles těch, již se v sociálním vyloučení ocitají. Poslední, integrační pohled na sociální vyloučení ztotožňuje tento fenomén s vyloučením z trhu práce.³

V rámci sociálního vyloučení je dále rozlišováno několik podkategorií, které bych zde chtěla stručně vymežit. Toto dělení se vztahuje zpravidla k romské populaci žijící v sociálně vyloučených lokalitách. První podkategorií je vyloučení ekonomické, které se projevuje znevýhodněním na trhu práce. Romská populace je postižena předsudky společnosti, v jejichž důsledku je pro Romy obtížné najít řádné zaměstnání třeba jen kvůli barvě pleti. Dalším typem vyloučení je vyloučení politické. Obyvatelé vyloučených lokalit se politického života většinové společnosti zpravidla nezúčastňují. Není to tím, že by neměli žádné politické ambice, ale projevují se většinou jen tak, že obyvatelé vyloučených lokalit utvářejí koalice na základě příbuznosti, což se ale děje obvykle pouze v prostoru jejich ghetta. Třetí podkategorií vyloučení je vyloučení kulturní. V rámci romských ghetto dochází ke sdílení hodnot, norem, idejí a předávání specifických životních strategií. Čtvrtou kategorií, neboli vyloučením sociálním, je myšleno to, že obyvatelé těchto lokalit málokdy udržují společenské vazby s lidmi mimo jejich uzavřenou společnost. Důležitou roli zde hrají také vazby příbuzenské. Jedním z typů vyloučení je vyloučení symbolické, které se opět vztahuje k předsudkům, které jsou ve většinové společnosti v souvislosti s romskou příslušností sdíleny. Tyto předsudky jsou automaticky vztahovány ke všem Romům, opět na základě barvy pleti, zatímco není pohlíženo na to, zda ta či ona romská

³Polis: Podpora sociálně - integračních politik a služeb [online]. [cit. 2014-02- 11]. Dostupné z: <http://epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=9>

rodina skutečně žije podle idejí, hodnot a norem romské kultury. Posledním typem sociálního vyloučení je vyloučení prostorové, jehož význam je patrný již z názvu. Romská ghetta jsou lokalizována na okrajích měst, v oblastech, které jsou většinou společností považovány za nejméně prestižní. Tyto lokality se někdy nachází dokonce i mimo síť městské infrastruktury, tudíž jsou z centra města obtížně dostupné.

Chtěla bych zmínit ještě jeden způsob rozlišení typu sociálního vyloučení, který uvádí Amartya Sen⁴. Rozděluje sociální vyloučení na aktivní a pasivní. Aktivní vyloučení se týká například uprchlíků a přistěhovalců, kteří v zemi, kam imigrují, jen velmi obtížně získávají občanství, což znamená, že nemají volební právo a další práva (například nárok na sociální podporu) jejichž absence k sociální okluzi směřuje. Jedná se vlastně o politický záměr státu vyloučit imigranty z politického a společenského života země. Pasivním vyloučením nazývá autorka případ, kdy k sociálnímu vyloučení dochází vlivem sociálních procesů a nejde o úmyslný záměr.

Sociální vyloučení je svým způsobem „začarovaný kruh“, ze kterého je velmi obtížné uniknout. Osoby vyloučením postižené musí mnohdy čelit hned několika problémům, které jsou natolik komplikované a bezvýchodné, že by mohl stačit jen jeden z nich k tomu, aby ohrozil normální fungování člověka ve společnosti.

1.2 SPECIFICKÉ PROBLÉMY CÍLOVÉ SKUPINY

Ministerstvo vnitra vydalo v roce 2009 dva velmi nosné materiály zabývající se problematikou sociálního vyloučení. První z nich má název Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení⁵ a jsou zde popsány hlavní problémy, které provázejí osoby ohrožené sociálním vyloučením. Druhý z těchto dvou textů - Sociální vyloučení: dobrá praxe a řešení⁶, byl vytvořen v návaznosti na první a jedná se o manuál, který by měl pomoci orgánům státní samosprávy a orgánům obecní samosprávy s tímto problémem bojovat, tzn. předcházet jeho vzniku a usilovat o zmírnění následků sociálního vyloučení u osob, které se s ním potýkají. V diplomové práci bych chtěla tyto hlavní problémy sociálního vyloučení popsat. Vycházet budu především z těchto dvou výše

⁴ SEN, Amartya Kumar. Social exclusion: Concept, application, and scrutiny. Manila: Office of Environment and Social Development, Asian Development Bank, 2000.

⁵ MINISTERSTVO VNITRA ČR. Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení [online]. 2009 [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

⁶ VESELÁ, Michaela; POSPÍŠILOVÁ, Kateřina; MAZEL, Michal a BALBÁNOVÁ, Helena. Sociální vyloučení: dobrá praxe a řešení: Manuál pro obce. 2009. [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

zmíněných dokumentů, protože se mi jeví jako jasné, přehledné a aktuální zdroje k problematice.

Sociální vyloučení a problematika bydlení

Jedním z nejvíce ohrožujících projevů sociálního vyloučení jsou často zcela nedostačující bytové podmínky, které se absolutně liší od běžného standardu. Bydlení v sociálně vyloučených lokalitách často není upraveno řádnou nájemní smlouvou. Dle dokumentu⁷ má kvalita bydlení ve vyloučených lokalitách sestupnou tendenci, což je úzce spjato s fenoménem „neplatičství“. Autoři však poukazují na to, že je neplatičství v těchto lokalitách provázáno řadou faktorů, které „neplatiči“ mnohdy ani nemohou ovlivnit. Jde například o absenci měřičů energií, což vede k tomu, že jsou nájemníci často nuceni platit za vodu a energie více, než reálně spotřebují. Další uváděné důvody jsou již více spjaty s vlastním zaviněním „neplatičů“. Jde o situaci, kdy někdo z rodiny propadne závislosti, rodina je zadlužená, má nečekané výdaje spojené s mimořádnou událostí, nebo nejsou členové rodiny schopni hospodařit. Často se hovoří o „sociálním bydlení“. Problém je v tom, že „sociální bydlení“ není upraveno v žádném zákoně, tudíž nikdo nekontroluje, zda sociální bydlení opravdu funguje na principech nízkoprahovosti, trvalosti, adekvátnosti životních podmínek, soukromí,...nebo jde pouze o bydlení v nepřijatelných životních podmínkách, za které jsou nájemníci povinni platit někdy i stejně jako v běžném nájemním bytě. Což samozřejmě opět směřuje k „neplatičství“⁸. V druhém výše zmíněném dokumentu nazvali autoři jednu dílčí kapitolu „Bydlení jako sociální problém“. Kromě neplatičství zmiňují další problémy, které jsou s bydlením „sociálně slabších“ spojeny. Dochází často k poškozování zařízení bytu a domu, k obtížnému chování vůči sousedům a blízkému okolí a k přenechávání bytu k bydlení jiným osobám bez vědomí a souhlasu majitele bytu⁹.

Sociální vyloučení a přístup na trh práce

Ztížený přístup na trh práce je jeden z nejsilnějších projevů sociálního vyloučení. V některých vyloučených lokalitách je až 100% nezaměstnanost. Dlouhodobě

⁷ MINISTERSTVO VNITRA ČR. Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení [online]. 2009[cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

⁸ MINISTERSTVO VNITRA ČR. Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení [online]. 2009[cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

⁹ VESELÁ, Michaela; POSPÍŠILOVÁ, Kateřina; MAZEL, Michal a BALBÁNOVÁ, Helena. Sociální vyloučení: dobrá praxe a řešení: Manuál pro obce. 2009. [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

nezaměstnaní si budují životní strategie, které jim umožňují žít i bez práce. Jedná se o pobírání sociálních dávek, zadlužování, krádeže či jiné kriminální aktivity, v lepším případě práci na černo. Vylučování z trhu práce má své příčiny. Často chybí sociální kompetence (dezorientace na trhu práce, neschopnost jednat s institucemi...), vzdělání (max. výuční list, ale často jen základní, někdy nedokončené), špatný zdravotní stav (závislosti, nezdravý životní styl...), zadlužování a exekuce, nebo dokonce tzv. „solidární sítě“. Solidární sítě rozumíme „rovnostářské sdílení statků“, tedy dělení se o vlastní výdělek s velmi širokým příbuzenstvím, pokud jsou na tom hůře, což může působit také značně nemotivačně. Neměli bychom také zapomenout na zjevnou diskriminaci ze strany zaměstnavatelů¹⁰.

Sociální vyloučení a ohrožení dětí

Děti, žijící v sociálně vyloučené lokalitě automaticky přebírají životní strategie, které znají od svých rodičů a širokého příbuzenstva, protože nic jiného nezažily. Nemají často ani ponětí, že se dá žít i jinak, což je předurčuje k tomu, jak budou oni sami v dospělosti žít se svou rodinou. Chybí zde dlouhodobá přání a plány. Veškerá snaha je zaměřována na dosahování krátkodobých životních cílů a uspokojení okamžitých potřeb. Zásadním problémem je, že děti, žijící takovýmto způsobem, situaci ovlivnit nemohou, přičemž důsledky sociální exkluze na ně dopadají nejvíce, už jen proto, že oni jsou ti, kdo prostředí domova každodenně opouští, dochází – li do školy. Mezi vrstevníky jsou velmi obtížně přijímány. Jsou jiné – problematické. A přitom za to ani trochu sami nemohou. Tyto děti ve většině případech nedochází do předškolního zařízení, což znamená, že setrvávají stále v prostředí, které je podnětově velmi chudé. Neznají hračky, knížky, děti a nikdo se nesnaží pracovat na jejich rozvoji. To, že dítě ve škole silně zaostává, bývá mylně přisuzováno sníženému intelektu, což nemusí být vůbec pravda. Špatný prospěch vede obvykle k opakování ročníku – a to jim kontakt s vrstevníky ještě více znesnadňuje, protože jsou nuceny být mezi ještě mladšími dětmi než ony samy, zatímco doma s nimi všichni jednájí jako s dospělými. Často je o malé děti v tomto prostředí špatně pečováno, silně zanedbaná je hygiena a výchova, což mimo jiné vážně ohrožuje zdraví dětí. Při vstupu do školy dítě projevuje obtížné sociální chování. Neví totiž, co se smí či nesmí říkat nebo dělat, protože v jim známém prostředí se v tomto žádné meze nekladou. Další překážkou, která jim umožňuje se začlenit mezi vrstevníky ve škole a také zvládat školní

¹⁰ MINISTERSTVO VNITRA ČR. Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení [online]. 2009[cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

požadavky, je bariéra jazyková – v případě, že jde o děti romské. V romských rodinách totiž romština často dominuje. Všechny výše zmíněné faktory jen prohlubují nechuť ke škole, kterou u nich někdy i vyvolají doma již před započítím školní docházky. Jejich rodiče si totiž prošli tímto „peklem“ také¹¹. Nezřídka dochází k častému záškoláctví. Děti se buďto „poflakují“ venku, v hernách, nebo dokonce zůstávají doma. Rodiče jim absenci ochotně omluví, protože pro ně neexistuje důvod, kvůli kterému by děti měly chodit pravidelně do školy. Tím spíš, když mohou třeba doma hlídat mladší sourozence.¹² a není divu také to, že základní školou vzdělávání dětí v sociálním vyloučení končí. Rodina nepovažuje další vzdělávání za důležité, a tak přichází jiný důležitý krok v životě dospívajících – první žádost o podporu¹³.

Sociální vyloučení a problematika bezpečnosti

V sociálně vyloučených lokalitách je kriminalita velice rozšířeným jevem. Příčinou je sociální vyloučení jako takové. Sociálně – patologické a kriminální jednání je úzce spjato s přizpůsobením se specifickým životním podmínkám. Není v lokalitě vnímáno jako negativní jev, ale jako norma a nutnost – zdroj obživy. Hlavní roli zde ale často sehrávají lidé stojící mimo. Ti, kteří obyvatele lokality v nepříznivé situaci využívají k vlastnímu obohacování. Půjčují jim peníze za nehorázné úroky, kšeftují s drogami, zaměstnávají sociálně vyloučené na černo, či se jedná o vlastníky bytů, které jsou v katastrofickém stavu, a přesto vymáhají nepřiměřeně vysoké nájemné. Sociálně vyloučení se zapojují často do kriminality majetkové (drobné i větší krádeže), z čehož profitují ti, kdož kradené věci odkupují do svých zastaváren. Jsou zapojeni do tzv. „druhotné kriminality“, stejně jako kuplíři, lichváři apod. Oběťmi kriminality jsou potom jednak ti, kteří jsou okrádáni, což může být kdokoliv z majoritní společnosti, ale i ti, kteří jsou ke krádežím, trestným činům, nebo dokonce třeba k prostituci využíváni. Často jsou jimi například lidé zdravotně či mentálně postižení.

Hlavní institucí, která by měla problém kriminality řešit, je samozřejmě policie, která mnohdy tyto problémy „neřeší“, a to hned z několika důvodů. Policisté se často

¹¹ MINISTERSTVO VNITRA ČR. Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení [online]. 2009[cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

¹² VESELÁ, Michaela; POSPÍŠILOVÁ, Kateřina; MAZEL, Michal a BALBÁNOVÁ, Helena. Sociální vyloučení: dobrá praxe a řešení: Manuál pro obce. 2009. [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

¹³ MINISTERSTVO VNITRA ČR. Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení [online]. 2009[cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

v problematice sociálního vyloučení dobře neorientují. Neznají příčiny a souvislosti tohoto sociálního problému. Mnohdy považují označení „sociálně vyloučený“ a Rom za synonyma. Považují kriminalitu mezi sociálně vyloučenými za „normální“ součást „romské kultury“. Například hlášení týkající se domácího násilí ve vyloučené lokalitě neberou jako nic neobvyklého, tak to neřeší. Sociální znevýhodnění je tedy ještě umocněno znevýhodněním institucionálním¹⁴.

Sociální vyloučení a destruktivní zadlužování

Zadlužit se v dnešní době není nic neobvyklého. Lidé si půjčují peníze i na věci, které k životu nijak zvlášť nutně nepotřebují. V případě zadlužování sociálně slabých rodin se tento problém ale týká nás všech, a to proto, že rostou náklady celé společnosti (sociální dávky, ústavní výchova odebraných dětí z ekonomických důvodů, práce na černo u lidí postižených exekucí...). Obzvláště nebezpečné je zadlužování u institucí nebankovního typu, neboť nejsou podrobeny specializovanému správnímu dozoru, tudíž může snáze dojít k protiprávnímu jednání, kterému se sociálně vyloučení nemohou bránit, ať už z důvodu nedostatečných sociálních kompetencí, nižšího intelektu či nedostupnosti kvalifikované právní pomoci. Většinou působí všechny tyto vlivy najednou. Nesplácením dluhů bývají sociálně znevýhodněným postiženy sociální dávky, které jsou primárně určené na zajištění základních životních potřeb, zvláště pokud jsou v rodině děti. Tyto dávky se tedy míjí účelům, protože jsou exekvovány, tudíž základní potřeby v rodině zajištěny nejsou. Dle zákona mohou být dávky postihovány pouze v přípustném rozsahu. Pokud má ovšem dlužník finanční prostředky uložené na účtu peněžního ústavu, mohou být postihnuty v celém rozsahu, a to bez ohledu na to, že jde o dávky státní sociální podpory¹⁵. Lidé v tíživé životní situaci také snáze přistoupí na uzavření smlouvy, která je pro ně velmi nevýhodná, čehož využívají především nebankovní společnosti, pro něž jsou tyto dohody naopak velmi výhodné. Klienty si získávají především tak, že nevyžadují ručitele a doložení příjmů¹⁶.

¹⁴ MINISTERSTVO VNITRA ČR. Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení [online]. 2009[cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

¹⁵ MINISTERSTVO VNITRA ČR. Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení [online]. 2009[cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

¹⁶ VESELÁ, Michaela; POSPÍŠILOVÁ, Kateřina; MAZEL, Michal a BALBÁNOVÁ, Helena. *Sociální vyloučení: dobrá praxe a řešení. Manuál pro obce*. 2009. [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>

Sociální vyloučení a problematika dopravy

Problém s dopravou může být jak důsledkem, tak příčinou sociálního vyloučení, samozřejmě za spolupůsobení dalších faktorů, ale důležitou roli zde má. Sociální vyloučení jako „důsledek chudé dopravy“ nastane tehdy, kdy je člověk ochuzen o aktivní účast na společenském životě proto, že se nedostane tam, kam by potřeboval (do práce, k lékaři, do obchodů, do školy...). Může nastat v případě, že nemá auto nebo řidičský průkaz a veřejná doprava do míst, kam by dotyčný potřeboval, je velmi omezená, nebo žije v oblasti, kde jsou komunikace ve špatném stavu. Ve druhém případě, kdy je špatná doprava důsledkem sociálního vyloučení, jde o to, že je doprava omezena kvůli nedostatku prostředků, což ještě více omezuje přístup ke zdrojům. Nejsilněji se tento problém projevuje ve vztahu k zaměstnání, vzdělání, zdraví a volnočasovým aktivitám.¹⁷

1.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1.3.1 TYPOLOGIE SLUŽEB

Sociální služby se dle zákona o sociálních službách dělí do tří skupin dle zaměření a cíle. Jedná se o sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. V diplomové práci uvedu přehled sociálních služeb, které jsou ať už výhradně, nebo jen okrajově určeny pro cílovou skupinu, tedy pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, mládež a rodinu s dětmi. Tyto služby najdeme především v kategorii služeb sociální prevence, ale jsou zahrnuty také v poradenství. Služby sociální péče jsou specializovány především na seniory, dospělé a děti s mentálním či zdravotním postižením¹⁸.

Sociální služby se liší dále podle toho, jakou formou jsou poskytovány. Rozlišujeme tři formy poskytování sociálních služeb. Jedná se o služby pobytové, které jsou poskytovány v zařízeních sociálních služeb a jsou specifické tím, že zahrnují ubytování v těchto zařízeních. Dále služby ambulantní, které jsou rovněž poskytovány v zařízeních k tomu určených, ale nezahrnují pobyt v těchto zařízeních, pouze někdy nabízí doprovod či dopravu do těchto zařízení. Třetím typem služeb dle formy, jakou jsou poskytovány, jsou služby terénní. Tyto služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí klientů, čímž je většinou jejich domov, ale může to být i prostředí, kde se vzdělávají či pracují.

¹⁷ UNIT, Social Exclusion. Making the connections: transport and social exclusion. Social Exclusion Unit, The Stationery Office, London, 2003.

¹⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

1.3.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY SE ZAMĚŘENÍM NA CÍLOVOU SKUPINU

Se zaměřením na cílovou skupinu práce zde uvedu zařízení, kde mohou být příslušné služby poskytovány formou terénní, ambulantní nebo pobytovou.

V první řadě nesmíme zapomenout na sociální poradenství, jež se dělí na poradenství základní a odborné. Základní sociální poradenství musí povinně poskytnout všichni sociální pracovníci, ať už jsou zaměstnanci kterékoliv sociální služby. Základní poradenství zahrnuje především informace o sociální službě, která by mohla klientovi ohroženému sociálním vyloučením pomoci řešit jeho konkrétní nepříznivou situaci, informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi, dávkách sociální péče, o právech a povinnostech osoby vzhledem k sociálním službám a dalším formám pomoci, o právech ohledně využívání běžně dostupných zdrojů sloužících k zabránění sociálnímu vyloučení, nebo jako ochrana proti vzniku závislosti na sociální službě. Odborné poradenství má několik odvětví dle cílové skupiny. Vzhledem k účelům této práce zmíním sociální práci s osobami společensky nepřizpůsobivými a občanské poradny, které mohou sloužit spíše jako primární prevence proti sociálnímu vyloučení.¹⁹

Jak již bylo řečeno, osobám ohroženým sociálním vyloučením jsou určeny především služby spadající pod služby sociální prevence. Uvedu zde tedy jen ty služby sociální prevence, jejichž cílová skupina koresponduje s cílovou skupinou této diplomové práce.

První z nich, která je v zákoně o sociálních službách uvedena jsou **azylové domy**. Jedná se o pobytovou službu. Osoby, jež se ocitnou v nepříznivé sociální situaci, spojené se ztrátou bydlení zde mohou na dobu přechodnou najít náhradní bydlení za nízký poplatek. Je to tedy služba placená.

Na podobném principu je založena další sociální služba **domy na půli cesty**, rovněž služba pobytová. Rozdíl je v tom, že cílová skupina je většinou omezena věkem, který by neměl přesáhnout 26 let. Dále bývá pravidlem, že klienti domů na půli cesty jsou bývalými klienty školských zařízení pro výkon ochranné výchovy, ústavní výchovy, jiných zařízení pro děti a mládež v nepříznivé sociální situaci, nebo jsou propuštěni z ochranné léčby či výkonu trestu odnětí svobody. Na rozdíl od azylových domů mají klienti této služby kromě nároku na pomoc při obstarávání stravy, zprostředkování kontaktu se společností a pomoci při obstarávání práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí také možnost účastnit se sociálně terapeutických činností.

¹⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Další skupinou osob, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, jsou osoby ohrožené závislostí na návykových látkách či osoby již závislé. Sociální služby pro tuto skupinu jsou poskytovány v **kontaktních centrech**. Jedná se o nízkoprahová zařízení nabízející bezplatně poskytované služby – terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Hlavním cílem služby je ale zmírnit zdravotní a sociální rizika způsobená nadměrným užíváním návykových látek.

Osoby závislé na návykových látkách mohou dále využít **služeb následné péče**, a to v případě, pokud absolvovaly či absolvují léčbu, ať už ambulantně, nebo v ústavním zařízení. Tato služba je určena také pro osoby s chronickým duševním onemocněním. Klienti zde naleznou pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a pomoc při vyřizování osobních záležitostí. Dále služba zahrnuje sociálně terapeutické služby, pomoc při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při obstarávání stravy a ubytování.

Obdobně charakterizovat můžeme cílovou skupinu uživatelů **terapeutických komunit**. Jedná se rovněž o osoby závislé na návykových látkách, nebo osoby s chronickým duševním onemocněním. Podmínkou je zájem uživatelů o začlenění do běžného života. Součástí služby je ubytování a poskytnutí stravy, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí, sociálně terapeutické činnosti a hlavně zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Pro osoby, jež se dočasně nacházejí v situaci, kdy je akutně ohroženo jejich zdraví či dokonce život, je určena **krizová pomoc**, poskytovaná ambulantně či pobytově. Klienti mohou využít pomoc při zajištění stravy či poskytnutí stravy, pomoc při prosazování práv a osobních zájmů, ubytování na dobu přechodnou či terapeutické činnosti.

Na podobném principu jako krizová pomoc je založena služba **intervenční centra**. Rovněž pomáhá klientům v situaci, kdy se ocitnou v ohrožení života či zdraví. Je určena osobám ohroženým násilím ze strany osoby vykázané ze společného obydlí. Služba může být poskytnuta v přirozeném prostředí ohrožené osoby, ambulantně, ale i formou pobytu. Cílovou skupinou jsou tedy převážně osoby ohrožené domácím násilím, které mohou a nemusí žít v sociální izolaci či v riziku, že jim sociální vyloučení hrozí.

Osoby bez přístřeší mohou hledat pomoc v **nízkoprahových denních centrech**. Služba nabízí pomoc při zajištění stravy či poskytnutí stravy, podmínky pro vykonání osobní hygieny, a rovněž pomoc při uplatňování práv, osobních záležitostí a oprávněných zájmů. Služba je poskytována ambulantně, případně terénně. Pro stejnou cílovou skupinu

jsou určeny také **noclehárny**. Osoby bez přístřeší zde mohou přenocovat a využít hygienická zařízení.

Děti a mládež ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy sociálně nežádoucími jevy, mohou hledat útočiště v **Nízkoprahových centrech pro děti a mládež**. Služba může být poskytována rovněž ambulantně, nebo i terénně. Cílem služby je usilovat o zlepšení kvality života, životních podmínek a životního stylu klientů a předcházet tak možným zdravotním či sociálním rizikům. Služba zahrnuje pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí, nabízí sociálně terapeutické, vzdělávací, aktivizační a výchovné činnosti a pomáhá zprostředkovávat kontakt se sociálním prostředím.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – již název služby jasně označuje, pro koho je služba určena. Přesněji řečeno jde o rodiny, které se dlouhodobě ocitají v krizové sociální situaci, v důsledku čehož je ohrožen zdravý fyzický nebo psychický vývoj dětí. Služba je poskytována terénně či ambulantně. Zahrnuje vzdělávací, výchovné, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při obstarávání osobních záležitostí, uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Ryze terénně poskytovanou službou jsou **terénní programy**. Cílem služby je vyhledávat problémové skupiny osob, jako jsou lidé bez přístřeší, uživatelé návykových či omamných psychotropních látek, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách apod., a usilovat o zmírnění rizik spojených s takto problémovým způsobem života. Služba zahrnuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování oprávněných zájmů, práv a obstarávání osobních záležitostí²⁰.

Poslední službou služeb sociální prevence dle zákona o sociálních službách, kterou bych chtěla zmínit je **sociální rehabilitace**. Dle znění zákona není jednoznačně definována cílová skupina, pro kterou je služba určena. Definice činností, která služba zahrnuje, svědčí o tom, že by mohlo jít jak o osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu krizové sociální situace, tak i o osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu zdravotního postižení. Služba je definována takto: „*soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností,*

²⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb“. Na základě této definice i výčtu konkrétních činností, které služba zahrnuje, je spíše patrné, že cílovou skupinou jsou osoby se zdravotním postižením. Ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách je tomuto dilematu jeden odstavec věnován, ale rovněž pouze v tom smyslu, že by se o cílové skupině dalo spekulovat²¹. Dle Hanuše a Kolářové²² jsou cílovou skupinou této služby osoby se zdravotním postižením.

1.3.3 KVALITA SLUŽEB

Kvalita sociálních služeb je u nás zajišťována pomocí standardů kvality. Standardy kvality jsou normy pro určitou úroveň sociálních služeb, které musí služby dosahovat, aby mohly být oprávněně poskytovány. Tyto normy musí být definovány tak, aby bylo jejich naplňování měřitelné²³. Standardy kvality u nás byly vytvářeny v letech 2000 – 2002. Od roku 2002 byly doporučované MPSV a od 1. 1. 2007 se staly závazným právním předpisem. Najdeme je v příloze č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění²⁴. Podíleli se na nich zástupci odborné veřejnosti, poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb, stejně jako je tomu v procesu komunitního plánování. Tvorba standardů byla ovlivněna praxí v zahraničí, a to především ve Velké Británii, obecnými modely hodnocení a řízení kvality a politickými a společenskými zadáními. V současné době v České republice existuje 15 standardů kvality, které jsou rozčleněny do 3 částí. Jedná se od standardy procedurální, personální a provozní²⁵. Cílem této práce není rozebírat podrobně standardy kvality, ale chtěla bych v této kapitole vyzdvihnout důvody, proč je sledování kvality v sociálních službách tak důležité, a naznačit, jak se proces sledování kvality v sociálních službách vyvíjel.

²¹ Sociální služby: Sociální rehabilitace (§ 70) a sociálně terapeutické dílny (§ 67). mpsv.cz [online]. 2012, 23. 11. 2012 [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/13929#2>

²² HANUŠ, Petr; KOLÁŘOVÁ, Ilona. Sociální služby v novém. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007, 32 s. ISBN 978-80-86991-30-6. Sociální služby – Kozlová ISBN 80-2754-662-7, str. 25

²³ KOZLOVÁ, Lucie. Sociální služby. Vyd. 1. V Praze: Triton, 2005, 79 s. ISBN 80-725-4662-7.

²⁴ Sociální služby: Standardy kvality sociálních služeb. MPSV [online]. 2009, 26. 10. 2009 [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

²⁵ BEDNÁŘ, Martin. Kvalita v sociálních službách. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-244-3070-6.

První tvorba standardů a metod hodnocení kvality péče sociálních pracovníků o klienty navazovala na zabezpečování kvality péče ve zdravotnictví, ke kterému začalo docházet poprvé v 70. letech 20. století v USA. Vývoje hodnotících metod a standardů kvality v sociální práci se ujala Národní asociace sociálních pracovníků a Společnost pro sociální práci v péči o zdraví americké asociace nemocnic rovněž v USA. Tyto metody vycházely z dobré praxe v jiných oborech, tedy hlavně ve zdravotnictví, ale i z různých oborů průmyslu. K výraznému posunu došlo v 80. letech, kdy došlo ke změně terminologie, funkce a procesů zajišťování kvality²⁶. V této době se začaly standardy kvality v sociální práci vytvářet také ve Velké Británii²⁷. V 90. letech už byly tyto postupy přizpůsobovány a upravovány tak, aby byly co nejlépe využitelné přímo v prostředí sociální práce. V angloamerické literatuře se pro zjišťování kvality a její hodnocení používají tato kritéria: výkon, vliv, efektivita a hospodárnost. V komerční sféře, která zjišťování kvality sociálních služeb také velmi ovlivnila, se pro zjišťování kvality používá tento vztah:

$$\text{Kvalita} = \text{výkon} / \text{očekávání} = 1$$

Pokud tento vztah platí, jde o ideální hodnotu. Aby to však platilo, musí být očekávání optimálně nastaveno. Tento vztah vyplývá z definice ISO 9002. Slovně řečeno: „Kvalita je stupeň, na němž určitý souhrn inherentních znaků splňuje požadavky“ (Bednář, 20012, s. 25). Definicí kvality však v různé literatuře najdeme mnoho. Jisté však je, že zavádění standardů kvality je dlouhodobý proces, týkající se naprosto všech pracovníků organizace²⁸.

V souvislosti s kvalitou sociálních služeb se užívají často dva velice podobné termíny. Hodnocení neboli evaluace. Bednář²⁹ uvádí dva typy evaluace. První z nich je evaluace formativní, která slouží k tomu, aby došlo k rozvoji služby směrem ke zlepšení kvality, zatímco druhý typ – sumativní evaluace slouží ke zjištění, zda je poskytování služby efektivní vzhledem k jejímu cíli.

V sociální práci, stejně jako v jiných pomáhajících profesích není snadné definovat kritéria měření kvality. Standard neboli všeobecně uznávaný vzor je tvořen kritérii, která lze

²⁶ BEDNÁŘ, Martin. Kvalita v sociálních službách. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-244-3070-6.

²⁷ Kvalita v sociálních službách. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002, 40 s. ISBN 80-865-5216-0.

²⁸ BEDNÁŘ, Martin. Kvalita v sociálních službách. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-244-3070-6.

²⁹ BEDNÁŘ, Martin. Kvalita v sociálních službách. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-244-3070-6.

porovnávat. Kritéria mohou být definována jak po stránce obsahové (jaké úkony služby zahrnují), tak dle způsobu provedení. K vyhodnocování kritérií následně dochází za pomoci ukazatelů kvality. Tyto ukazatele by podle Bednáře (2012) měly být zaměřeny na oblast, která je v souvislosti s utvářením sociální politiky podstatná. Dále je třeba, aby ukazatele měřily skutečně to, co měřit mají a vycházely z vědecky ověřených zdrojů. Dalším požadavkem, který by měl dobrý ukazatel splňovat je, aby byl užitečný. To znamená, že snahou o vylepšení jeho hodnoty by mělo zároveň docházet k vylepšení kvality. V neposlední řadě musí být ukazatel prakticky proveditelný.

Existují dva možné způsoby, jejichž prostřednictvím lze zabývat se kvalitou. Daná organizace si může zvolit, zda aplikuje systém hodnocení či systém řízení kvality³⁰. Řízení kvality se soustředí na tři základní kritéria, a to na efektivnost, výkonnost a hospodárnost³¹. Systém hodnocení je součástí systému sociálních služeb, který stojí na několika pilířích, z nichž není možné žádný vynechat. Jedná se o pravidla a principy poskytování sociálních služeb, systém inspekce a oprávnění pro poskytování sociálních služeb, legislativní ukotvení principů a cílů sociálních služeb, systém financování a vzdělávání v sociálních službách a komunitní plánování. Všechny tyto pilíře jsou zahrnuty v zákoně o sociálních službách³².

Proč je ale sledování služeb tak důležité? Hodnocení kvality sociálních služeb slouží v první řadě k ochraně uživatelů a kontrole efektivnosti využívání veřejných zdrojů, kterými jsou služby financovány. Standardy kvality dále podporují rozvoj druhové rozmanitosti nově vznikajících sociálních služeb tak, aby odpovídaly aktuálním potřebám klientů a byly pro ně dobře dostupné³³.

1.3.4 FINANCOVÁNÍ SLUŽEB

Při financování sociálních služeb je uplatňován princip vícezdrojového financování. Hlavními zdroji jsou:

³⁰ BEDNÁŘ, Martin. *Kvalita v sociálních službách*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-244-3070-6.

³¹ *Kvalita v sociálních službách*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002, 40 s. ISBN 80-865-5216-0.

³² BEDNÁŘ, Martin. *Kvalita v sociálních službách*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-244-3070-6.

³³ *Kvalita v sociálních službách*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002, 40 s. ISBN 80-865-5216-0.

Dotace ze státního rozpočtu

Dle zákona o sociálních službách poskytuje MPSV dotace na poskytování sociálních služeb krajům. Tyto dotace jsou účelově členěny dle toho, zda jsou určeny na financování služeb sociální péče, služeb sociální prevence či poradenství. Kraj dále rozhoduje o poskytování finančních prostředků jednotlivým poskytovatelům sociálních služeb v kraji. Podmínkou je registrace sociální služby. Dotace jsou vypláceny také obcím s rozšířenou působností, a to prostřednictvím rozpočtu kraje. Na poskytování dotace dle zákona o sociálních službách není právní nárok³⁴.

Příspěvek na péči

Příspěvek na péči je dávka, kterou stát poskytuje osobám, jejichž zdravotní stav jim nedovoluje zvládat v plné míře péči o vlastní osobu, v důsledku čehož jsou závislé na pomoci jiné osoby. Závislá osoba si může sama rozhodnout, kdo, případně jaká instituce jí pomoc zajistí, a tato finanční částka jim náklady na péči alespoň částečně uhradí. Příspěvek je poskytován ve výši dle stupně závislosti, přičemž se částka mírně liší dle toho, zda je osoba plnoletá, či není. Dítě do 18 let má nárok na příspěvek 3000 Kč v případě **lehké závislosti** (dospělý 800 Kč); 6000 Kč, jde-li o **závislost středně těžkou** (dospělý 4 000 Kč); 9 000 Kč, pokud je závislé ve III. stupni, čili **těžce závislé** (dospělý 8 000 Kč), a v případě **závislosti úplné** 12 000 Kč, v tomto případě se částka u dítěte a u dospělého neliší. Příspěvek vyplácí příslušná krajská pobočka Úřadu práce. Zákon o sociálních službách uvádí také situace, za kterých může být příspěvek navýšen. Povinností osob pobírajících tuto dávku, či jejich zákonných zástupců je podrobit se sociálnímu šetření, jehož cílem je správně zhodnotit, zda je nárok na dávku oprávněný; hlásit úřadu práce změny, které mohou nějak ovlivnit nárok na příspěvek, a dále úřadu práce na vyžádání doložit písemné potvrzení, zda byla dávka použita skutečně na účely, pro které je poskytována³⁵.

Úhrada klientů za poskytované služby

Některé sociální služby jsou poskytovány za úhradu, proto jsou i tyto finance (přímo od uživatelů sociálních služeb) důležitým zdrojem financování služeb. Služby poskytované v pobytových zařízeních sociálních služeb jsou poskytovány výhradě za

³⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

³⁵ Sociální služby: Příspěvek na péči. *Integrovaný portál MPSV* [online]. 2013, 25. 3. 2013 [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/ssl/prispevek>

úhradu, u některých druhů služeb jsou za úhradu poskytovány některé základní činnosti, nebo je úhrada stanovena specificky u jednotlivých druhů sociálních služeb. Maximální výše úhrady je stanovena právním předpisem. Například u služeb pobytových se jedná se o částku 180 Kč / den za náklady spojené s ubytováním, 75 Kč za oběd, 150 Kč za celodenní stravu. U každého typu služby je maximální výše úhrady stanovena zvlášť. Výše úhrady je dále závislá na příjmech uživatele. Musí mu zůstat určitá částka pro osobní potřeby. Znamená to tedy, že klient s nižšími příjmy může platit méně než klient s příjmy vyššími bez toho, aby byl zařízení něco dlužen. I osoba bez příjmů se může stát klientem pobytové služby. Jejím příjmem se v tomto případě velmi často stává dávka pomoc v hmotné nouzi, o kterou je třeba požádat³⁶.

Úhrada ošetrovatelské a rehabilitační péče ze zdrojů veřejného zdravotního pojištění

Tento typ úhrady se týká úhrady ošetrovatelské a rehabilitační péče v rámci sociálních služeb poskytujících pobytové sociální služby. Za tímto účelem uzavírají zdravotní pojišťovny s poskytovateli pobytových sociálních služeb zvláštní smlouvu, a to v případě, když o to poskytovatel služeb požádá. Povinností poskytovatele je dále prokázat, že ošetrovatelskou a rehabilitační péči provádí v rámci zařízení personál, který je k tomu dostatečně způsobilý. Dle zákona o veřejném zdravotním pojištění je pojištěným klientům stacionářů a pobytových sociálních služeb pojišťovnou hrazena také zvláštní ambulantní péče přímo v příslušném zařízení³⁷.

Fondy EU – ESF – Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost

Česká republika je od roku 2004 členem EU, z čehož plynou jisté nároky na čerpání financí pro rozvoj země v různých oblastech, mezi něž patří také oblast sociálních služeb. Tyto finanční prostředky jsou čerpány ze Strukturálních fondů a z Fondu soudržnosti. Klíčovým z těchto strukturálních fondů je pro oblast sociálních služeb Evropský sociální fond (dále jen ESF). Hlavním posláním tohoto fondu je „*rozvíjení zaměstnanosti, snižování nezaměstnanosti, podpora sociálního začleňování osob a rovných příležitostí se zaměřením na rozvoj trhu práce a lidských zdrojů*“³⁸. Stěžejním dokumentem, který upravuje podporu sociálních služeb z ESF je Operační program Lidské zdroje a Zaměstnanost (dále jen OP

³⁶ KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. Sociální služby a příspěvek na péči : komentář, právní předpisy : 2009/2010. Olomouc: Anag, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7.

³⁷ Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů

³⁸ MPSV ČR. Operační program lidské zdroje a zaměstnanost 2007-2013. 2013. Dostupné z: <http://www.osf-mvcr.cz/op-lidske-zdroje-a-zamestnanoststr>. 5

LZZ), který byl vypracován na období 2007 – 2013. OP LZZ vymezuje 6 základních prioritních os, z nichž každá je zaměřena na určitou specifickou oblast podpory.

Vzhledem k účelu této práce se budu podrobněji věnovat prioritní ose 3 – Sociální integrace a rovné příležitosti. Globálním cílem této osy je „*Posílení integrace osob ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučených*“³⁹. Podpora této cílové skupině může být poskytována buďto přímo, nebo prostřednictvím sociálních služeb – tedy zvyšováním jejich dostupnosti a kvality. Další formou podpory je zvyšování zaměstnatelnosti této cílové skupiny. Mezi příslušníky této cílové skupiny patří například migranti, Romové a další skupiny osob žijící v odlišném sociokulturním prostředí.

Aktivita, které by měly být realizovány v rámci této prioritní osy, jsou rozčleněny do čtyř okruhů. První z nich je zaměřen na vzdělávání, a to jak sociálních pracovníků, tak uživatelů sociálních služeb. Druhý okruh zahrnuje přímo realizování konkrétních aktivit, směřujících k sociální integraci, s důrazem na terénní formu sociálních služeb. Třetí okruh je zaměřen na rozvoj kvality sociálních služeb, rozvoj kontroly služeb a na rozvoj procesů směřujících k tomu, aby mohli uživatelé služeb žít v přirozeném prostředí. Poslední okruh aktivit obsahuje veškeré činnosti vedoucí k vytvoření systémového rámce pro úspěšné realizování aktivit vymezených v ostatních okruzích. Důraz je kladen také na podporu spolupráce všech aktérů sociální politiky⁴⁰.

Finance z ESF jsou přerozdělovány na základě jednotlivých projektů, které musí žadatelé předložit. Existuje několik typů projektů, z nichž každý je něčím specifický. Jedním typem jsou projekty individuální, které nejsou zastřešeny globálním grantem, ale jsou podpořeny přímo. Individuální projekty se mohou se dále lišit tím, zda jde o projekty regionálního charakteru, nebo o projekty systémové. Podmínkou projektů regionálních je, že musí rozšiřovat nějaký stávající funkční program, ať už zvýšením počtu klientů, nebo rozšířením cílové skupiny. Jsou předkládány z krajů a jejich regionální rámec je zcela jasně vymezen. Systémové projekty by měly usilovat o modernizaci stávajícího systému, jejich zefektivnění či zavedení systémů úplně nových, nebo o rozšíření stávající nabídky služeb, včetně jejich kapacity a zvýšení kvality. V OP LZZ je také jasně stanoveno, jaké subjekty mohou projekty předkládat, a to vzhledem k oblasti podpory, kam daný projekt spadá. V rámci podpory integrace a sociálních služeb (oblast podpory 3.1) mohou projekty

³⁹ MPSV ČR. Operační program lidské zdroje a zaměstnanost 2007-2013. 2013. Dostupné z: <http://www.osf-mvcr.cz/op-lidske-zdroje-a-zamestnanoststr>. 124

⁴⁰ ŘO OP LZZ. Příručka pro žadatele o finanční podporu z operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost. 2013. Dostupné z: <http://www.esfcr.cz/file/8750/>

předkládat kraje, ministerstvo spravedlnosti, ministerstvo vnitra, obce a odbor sociálních služeb MPSV. Pro oblast 3.2 – Podpora sociální integrace příslušníků romských lokalit mohou projekty předkládat kraje, IOP (Integrovaný operační program), odbor sociálních služeb MPSV a Úřad vlády - Kancelář rady vlády ČR pro záležitosti romské komunity. Projekty pro oblast podpory 3.4 - Rovné příležitosti žen a mužů na trhu práce a sladění pracovního a rodinného života předkládá Odbor rodinné politiky MPSV⁴¹.

Kromě projektů individuálních se dále předkládají projekty grantové, a to na základě výzvy financované z globálního grantu, což je rámcový plán pro realizaci konkrétní oblasti podpory, případně některé její části. K přerozdělování této podpory dochází na základě dotačního řízení⁴².

OP LZZ s koncem roku 2013 končí a od roku 2014 budou pro rozdělování financí z ESF platit nové operační programy. Jedním z nich bude OP Zaměstnanost 2014 – 2020, který ještě není definitivně schválen⁴³.

Výše zmíněné způsoby financování sociálních služeb jsou tedy buď výdaje soukromé, o kterých si rozhoduje sám uživatel služby na základě vlastního svobodného uvážení, nebo výdaje veřejné, které jsou rozhodnutím veřejným.

1.4 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ

1.4.1 KOMUNITNÍ PRÁCE

Komunitní plánování je jedním z modelů komunitní práce. Komunitní práce je jedna z metod sociální práce, jež je zaměřena na komunitu jako celek. Přesto, že komunita je spíše abstraktní, obtížně definovatelný pojem, existuje mnoho definic od mnoha různých autorů. Výčet některých z těchto definic uvádí ve své publikaci Zatloukal (2008, s. 29 – 31). Jednou z nich je definice dle Hartla, který považuje komunitu za určitou část společnosti a společenský život, který v ní bezprostředně probíhá. *„Komunitu a její vývoj utváří skupinové rozhodování či sankce a vše, co vyjadřuje společnou loajalitu*

⁴¹ Prioritní osa 3 - Sociální integrace a rovné příležitosti. esfr.cz [online]. 2008 [cit. 2014-02-15]. Dostupné z: <http://www.esfr.cz/07-13/oplzz/prioritni-osa-3-socialni-integrace-a-rovne-prilezitosti?highlightWords=prioritvn%C3%AD+osa+3>
<http://www.esfr.cz/modules/faq/question.php?id=18>

⁴² Grantový projekt. Esfr.cz [online]. 2008 [cit. 2014-02-15]. Dostupné z: <http://www.esfr.cz/slovník/grantovy-projekt?highlightWords=grantov%C3%BD+projekt>

⁴³ OP Zaměstnanost 2014 - 2020. Esfr.cz [online]. 2008 [cit. 2014-02-17]. Dostupné z: <http://www.esfr.cz/op-zamestnanost-2014-2020>

a symbolizuje kolektivní identitu určité skupiny obyvatel⁴⁴. Dle Sedlákové je komunita určité společenství lidí, které je ohraničeno místem, kde žijí, společnými zájmy či potřebami. Toto společenství je stmelováno především pocitem sounáležitosti. Příkladem komunity může být rodina, nebo v širším slova smyslu třeba obec⁴⁵. Klíčovým prostředkem a nástrojem komunitní práce jsou kolektivní akce, neboli společné úsilí o naplnění potřeb příslušníků komunity. Kromě komunitního plánování jakožto jednoho z modelů komunitní práce existuje ještě několik dalších modelů, jež jsou voleny dle cílové skupiny či podle cíle, kterého má být prostřednictvím komunitní práce dosaženo. Uvedu například **komunitní péči**, která zahrnuje práci s osobami, které se o sebe nedokážou samy postarat (staří lidé, zdravotně postižení, děti), **komunitní rozvoj** užívající strategii podporování skupin k rozvoji dovedností vedoucích ke zlepšení kvality života či **komunitní organizování**, zaměřené na zlepšení koordinace mezi jednotlivými agenturami. Některé modely komunitní práce jsou označovány za technicistní, neboli profesionální, neutrální, tradiční, které usilují převážně o rozvoj uvnitř komunity. Protipólem těchto modelů jsou transformační (radikální) modely sociální práce, usilující spíše o sociální změny. Všechny výše zmíněné modely patří do první skupiny, tedy mezi modely technicistní. Příkladem modelů patřící do skupiny druhé je **Komunitní výchova**, **Feministická komunitní práce** či **Antirasistická komunitní práce**.⁴⁶

1.4.2 PARTICIPACE

Komunitní plánování je jeden ze způsobů participace občanů na věcech veřejných. Lidé jsou přímo zapojeni do procesu směřujícího ke změnám v komunitě, které se jich bezprostředně týkají, nebo by se za jistých okolností týkat mohly. Účastní se na tvorbě podkladů pro různá rozhodnutí. Komunitní plánování není jediným způsobem, kterým mohou občané ovlivnit rozhodování o změnách v komunitě. Užívá se také například technika plánovacího víkendu či metoda sedmi kroků participace. Komunitní plánování se užívá především za účelem vytvoření rozvojové strategie.⁴⁷ Participace občanů na

⁴⁴ ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5. s. 29

⁴⁵ SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8. s. 23

⁴⁶ ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5. s. 29

⁴⁷ SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8. s. 7

rozhodování se liší také podle míry vlivu, který mají. Nejnižší mírou vlivu je pouhé informování o rozhodování ze strany vedení města či obce. Vyšší úroveň je právo oponovat, čemuž následuje vysvětlování a argumentace územní samosprávy. Ještě vyšší formou vlivu je konzultace, během níž vedení naslouchá občanům a zpracovává jejich návrhy. Pakliže občané s vedením města přímo spolupracují, jedná se o partnerství, které je spolu s poslední úrovní participace, kdy občané přímo rozhodují například formou referenda považováno za vysokou míru participace za projev demokracie⁴⁸. To, jakým způsobem bude veřejnost do plánování zapojena, je třeba plánovat v kontextu s průběhem komunitního plánování. Wilcox (1998) doporučuje položit před zapojením veřejnosti několik otázek: 1. *Co se snažíme udělat, rozhodnout, vysvětlit, ...?* 2. *Kdy musíme začít a kdy skončit?* 3. *Proč je to nezbytné?* 4. *Kdo by měl být zapojen, konzultován?* 5. *Kde se to bude konat?* 6. *Jak to bude probíhat?*⁴⁹

1.4.3 CHARAKTERISTIKA KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ

HLAVNÍ PRINCIPY, CÍLE, ÚČASTNÍCI, POSTUPY A FÁZE KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ

Komunitní plánování je proces zjišťování stavu sociálních služeb a potřeb občanů komunity, které v souvislosti s tímto stavem nejsou naplňovány. Výsledkem komunitního plánování je komunitní plán, který je vlastně kompromisem mezi cíli všech tří zúčastněných skupin subjektů, tedy zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů.⁵⁰ Tyto cíle musí být konkrétní, aby byly snadno měřitelné a realizovatelné, což je zajištěno souhlasem strany zadavatelů. Kromě cílů musí komunitní plán obsahovat také konkrétní kroky, pomocí nichž bude stanovených cílů dosaženo. Jednotlivé kroky musí být dále opatřeny finančním rozpočtem a časovým harmonogramem, dle kterého budou realizovány⁵¹. Komunitní plán je většinou střednědobý. Doba, v níž se jeho plnění realizuje, se pohybuje v rozmezí od 3 do 5 let⁵². Obecnými cíli komunitního plánování, kterých by mělo být

⁴⁸ SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8.

⁴⁹ ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5. s. 66

⁵⁰ Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři. *Mpsv.cz* [online]. 2005 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/850>

⁵¹ ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

⁵² SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8.

dosaženo, vždy je posilování sociální soudržnosti komunity, podpora sociálního začleňování a předcházení sociálnímu vyloučení jednotlivců a skupin⁵³.

Účastníci komunitního plánování jsou především zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé služeb. Tyto tři skupiny subjektů jsou často označovány jako triáda. **Zadavatel** je osoba či skupina osob, která je zodpovědná za zajištění sociálních služeb v dané lokalitě. Zadavatel služby organizuje, financuje a také usiluje o zajištění kvality a dostupnosti, jak místní, tak finanční⁵⁴. Zadavateli jsou většinou zastupitelé kraje či obce⁵⁵. **Poskytovatelem** je fyzická nebo právnická osoba (nezisková organizace, organizace zřízená obcí, krajem či státem), která poskytuje některou sociální službu a zároveň splňuje podmínky stanovené zákonem o sociálních službách. Třetí částí této triády jsou uživatelé služeb. **Uživatelem** je myšlena osoba, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci, v důsledku čehož službu využívá. Nepříznivá situace může mít mnoho podob. Jedná se například o absenci domova, zdravotní handicap, ohrožení násilím a podobně⁵⁶. Nezbytnou součástí komunitního plánování je také veřejnost. Veřejností jsou myšleni lidé, kteří sami službu neužívají, ani se neangažují v její organizaci či poskytování, ale mají zájem službu ovlivnit tím, že se budou na komunitním plánování podílet. Veřejnost by měla být do komunitního plánování zapojena hned od samého počátku a během celého procesu by měla být o jeho průběhu pravidelně informována. Zájem účastnit se komunitního plánování ze strany veřejnosti se objevuje například mezi blízkými a příbuznými uživateli služeb. Procesu se mohou účastnit dále různí odborníci, instituce (policie, nemocnice, školy...), neziskové organizace či občanská sdružení, která s poskytovateli spolupracují. Obecně platí, že čím více jsou zúčastněné subjekty do procesu plánování zapojeny, tím vyšší efektivita výsledku je zaručena⁵⁷.

Základem komunitního plánování jsou demokratické principy. Dle těchto principů je nezbytné přijmout zodpovědnost za sebe i za prostředí, ve kterém žijeme. Je třeba lidi přesvědčit, aby nebyli ke věcem veřejným lhostejní, protože jedině tak, že oni sami projeví

⁵³ Komunitní plánování - věc veřejná. *Mpsv.cz* [online]. 2005 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/847>

⁵⁴ ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

⁵⁵ *Komunitní plánování věc veřejná: jak zjistit, co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?*. Vyd. 1. Editor Vladana Vasková, Ondřej Žežula. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002, 15 s. ISBN 80-865-5230-6.

⁵⁶ SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8. s. 23

⁵⁷ *Komunitní plánování věc veřejná: jak zjistit, co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?*. Vyd. 1. Editor Vladana Vasková, Ondřej Žežula. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002, 15 s. ISBN 80-865-5230-6.

zájem o změnu, může být dosaženo pozitivních změn skutečně tam, kde je to třeba⁵⁸. Zatloukal (2008) definuje principy komunitního plánování ještě konkrétněji. Prvním z nich je důraz na partnerství a spolupráci všech zúčastněných subjektů. Ke spolupráci může dojít pouze formou vzájemného setkávání a vyjednávání, v němž jsou si všichni zúčastnění rovni. Druhým principem je zapojení všech zainteresovaných občanů⁵⁹. Nikdo nesmí být z tohoto procesu vylučován nebo diskriminován⁶⁰. Všechny tři skupiny zúčastněných hrají roli natolik důležitou, že neúčast jen jednoho z nich by znamenala jistý neúspěch celého procesu. Třetím principem je pravidlo, že všechny priority a směry rozvoje služeb jsou stanoveny lidmi, kteří v obci žijí. Politici rozhodují na základě podnětů od občanů zapojujících se do věcí veřejných. MPSV v publikaci na toto téma (2002) zmiňuje ještě další principy. Jedním z nich je hledání nových lidských a finančních zdrojů. Důraz je kladen na spolupráci s podnikateli, dobrovolníky a svépomocnými skupinami. Dalším principem je práce s informacemi. Měl by být zajištěn rovný přístup k informacím uvnitř řídicí struktury a také jasně daný způsob předávání informací veřejnosti. Součástí tohoto principu je také stanovení postupu, jak vznášet připomínky a jak na ně reagovat. Následující princip zdůrazňuje důležitost vytvoření spolupráce zúčastněných subjektů, která může velmi dobře fungovat i v budoucnu a pozitivně působit na kvalitu nabídky služeb. Poslední zmiňovanou hodnotou tohoto procesu je důležitost samotného procesu komunitního plánování vedle výsledného dokumentu. Sedláková (2008) přikládá význam samotného procesu plánování hlavně kvůli pocitům sounáležitosti a spoluodpovědnosti, které by se měli u zúčastněných objevit. Samotný zájem o veřejné dění, otevřená komunikace v komunitě a naslouchání druhým společnost posiluje a pomáhá naplňovat hodnoty sociálního plánování.

Komunitní plánování není procesem jednorázovým, ale cyklickým. Znamená to, že již v průběhu naplňování komunitního plánu je třeba začít uvažovat nad dalším plánováním. Důvodem jsou neustále se měnící potřeby v komunitě, stejně jako zdroje a možnosti, jejichž dostupnost se působením různých vlivů také mění. Proces komunitního plánování má několik fází. Začíná přirozeně **fází přípravnou**, která zahrnuje všechny

⁵⁸ SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8. s. 23

⁵⁹ ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

⁶⁰ *Komunitní plánování věc veřejná: jak zjistit, co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?*. Vyd. 1. Editor Vladana Vasková, Ondřej Žezula. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002, 15 s. ISBN 80-865-5230-6.

aktivity směřující k tomu, aby mohlo být plánování zahájeno. Jedná se o vytvoření základní organizační struktury, zmapování dostupných zdrojů, získání politické podpory a přesné vymezení území, pro které bude plánování zahájeno⁶¹. Druhou fází je **fáze analytická**. Během této fáze dochází ke zkoumání přání a potřeb občanů, na základě čehož je vytvořen popis situace, který je základem samotného komunitního plánování. Prvním krokem této fáze je konkrétně stanovit, co je třeba zjistit, jak a kdo za to bude odpovědný. Následně stanovíme termíny, do kdy je třeba, aby byl sběr informací dokončen. Nesmí chybět ani rozpočet akce, tedy kolik bude tento výzkum stát. Součástí analytické části je sociodemografická analýza, neboli souhrn obecných informací o zkoumané lokalitě a jejím obyvatelstvu. Oblíbenou metodou je SWOT analýza, což je zjišťování silných stránek a příležitostí, na nichž je třeba stavět, ale naopak také rozbor slabých stránek a hrozeb, které je třeba eliminovat. Vedle SWOT analýzy je dobré stanovit si vizi, neboli konkrétní představu o tom, kde chceme být na konci období, na něž KPSS probíhá. Dalším nezbytným prvkem analytické fáze procesu je analýza potřeb uživatelů. Znamená to dotazování samotných uživatelů služeb na jejich potřeby a přání, aby mohla nová podoba služeb tato přání respektovat. Zatloukal (2008) ve své publikaci lehce kritizuje dotazníkové šetření za účelem analýzy potřeb uživatelů a přiklání se spíše ke kvalitativnímu výzkumu za pomoci polostrukturovaného rozhovoru. Autor také poukazuje na to, že dotazování uživatelů samotných je vhodné doplnit o tzv. dotazování „prostředníků“ neboli těch, kteří jsou s uživateli v častém a blízkém kontaktu. Mohou to být jak rodinní příslušníci uživatele, tak přímí pracovníci s klientem, streetworkeri, dobrovolníci a podobně.⁶² Další analýzou nezbytnou pro plánování samotné je analýza poskytovatelů služeb. Tyto potřeby se vztahují především ke kvalitě služeb, vzdělávání a rozvoji pracovníků, řízení organizace, spolupráci s dalšími subjekty, účasti v komunitním plánování a návaznosti péče o uživatele. V souvislosti s poskytovateli nedochází pouze k analýze potřeb, ale zjišťují se také tzv. „tvrdá data“, která tvoří hlavní podklad pro katalog služeb. Dále se zjišťují také příjmy a výdaje sociálních služeb, což bývá poněkud problematické, ale pro plánování důležité, stejně jako pro hodnocení efektivity služeb. Analytická fáze zahrnuje dále také „zmapování“ služeb, neboli přesný výčet toho, které služby jsou k dispozici, zda mají dostatečnou kapacitu, které služby v lokalitě chybí, které chybí akutně či které

⁶¹ SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8.

⁶² ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

přesahují do více cílových skupin. V této fázi se provádí ještě další analýzy, jako například analýza názorů veřejnosti, analýza zdrojů, analýza zainteresovaných skupin či různé prognózy budoucího vývoje.⁶³ Třetí fází procesu KPSS je **fáze strategická**, neboli plánovací. Na základě analýz z předchozí fáze jsou stanoveny priority. Dochází k rozpracování jednotlivých návrhů řešení předem stanovených cílů. Jsou zde vymezeny jednotlivé aktivity, kdo je za ně odpovědný, v jakém časovém intervalu dojde k jejich realizaci a jaké náklady bude třeba vynaložit⁶⁴. V této fázi je obzvláště důležitá schopnost týmové práce, protože návrh komunitního plánu vzniká v pracovních skupinách⁶⁵. Návrh musí být následně zpřístupněn občanům proto, aby jej mohli připomínkovat. Připomínkování se provádí většinou formou standardizovaných formulářů na předem oznámených kontaktních místech. Připomínky jsou následně zpracovány a na základě toho je vytvořena finální verze komunitního plánu. Tato verze je předložena zastupitelstvu města ke schválení. Pakliže je plán schválen, dojde ke konečnému grafickému ztvárnění, vytištění a rozšíření mezi lidi. Poslední fází je **fáze realizační** (implementace), která je klíčovým momentem celého procesu. Zatloukal (2008) rozděluje tuto fázi do úrovní, v nichž probíhá. První z nich je postupné a systematické naplňování dílčích cílů a opatření, která jsou spojena s průběžným vyhodnocováním. Zde je důležité hlavně to, aby docházelo k pravidelným schůzkám pracovních skupin, a to v návaznosti na schůzky pracovního týmu. Dále dochází k vytváření systému podpory realizace, což znamená zajištění spolehlivého předávání informací a cílené vzdělávání realizátorů projektu. V realizační fázi je záhodno počítat také s jistými riziky a pracovat s nimi pomocí řízení rizik. V neposlední řadě dochází k upevňování organizační struktury a nápravě případných nedostatků z předchozích fází plánování. Jak již bylo řečeno, proces KPSS je cyklický, takže již během realizace plánování na jedno období může docházet ke změnám potřeb obyvatel, které je třeba reflektovat a analyzovat za účelem plánování na další období⁶⁶. Realizační fáze musí být monitorována, neboli provázena dalším sběrem informací, které poskytnou

⁶³ ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

⁶⁴ SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8.

⁶⁵ ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

⁶⁶ SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8.

zpětnou vazbu o účelnosti a efektivitě procesu včetně toho, do jaké míry byly naplněny stanovené cíle⁶⁷.

1.4.4 LEGISLATIVA

Komunitní plánování je právně zakotveno v dokumentech sociální politiky EU, v národních dokumentech sociální politiky ČR a v zákonech ČR⁶⁸. Základním zákonem ČR je ústava, jejíž součástí je **Listina základních práv a svobod**. Některé body LZPS jsou přímým východiskem KPSS. Jedná se především o tyto body⁶⁹:

Obecná ustanovení

Článek 1

- Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.

Práva politická

Článek 17

- Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny (1).
- Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu (2).
- Státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti. Podmínky a provedení stanoví zákon (5).

Článek 21

- Občané mají právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců (1).

Práva národnostních a etnických menšin

Článek 25

⁶⁷ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

⁶⁸FLÉGR, Ondřej. Komunitní plánování sociálních služeb. *Aktuální otázky sociální politiky - teorie a praxe* [online]. 2007, č. 1 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <https://aosp.upce.cz/article/view/15/6>

⁶⁹Česká republika. Listina základních práv a svobod. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 1992, roč. 1993, částka 1, usnesení předsednictva České národní rady č. 2, s. 17-23. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=z&id=22426>>. ISSN 1211-1244.

- Občanům příslušejícím k národnostním a etnickým menšinám se za podmínek stanovených zákonem zaručuje též (2) právo účasti na řešení věcí týkajících se národnostních a etnických menšin (c).

Ústavního zákon

Článek 10⁷⁰

Zavazuje ČR k tomu, že se bude řídit mezinárodními smlouvami, z nichž mnohé, jež jsou ratifikovány parlamentem ČR, se vztahují právě k problematice sociální politiky, proto je i KPSS vázáno na tyto smlouvy. Jedná se především o XI. Hlavu **Amsterdamské smlouvy**. ČR se dále zavázala k účasti na **Lisabonském procesu**, „jehož cílem bylo, aby se EU do roku 2010 stala nejkonkurenceschopnější a nejdynamičtější ekonomikou na světě, založenou na znalostech, schopnou trvale udržitelného růstu s větším počtem lepších pracovních míst a vyšší sociální soudržností“⁷¹. Součástí je také modernizace sociální politiky, což je rovněž úzce spojeno s plánováním sociálních služeb. Snahou ČR je dále prostřednictvím komunitního plánování dosáhnout 4 cílů stanovených v **Evropském sociálním programu** zaměřených na boj proti chudobě a sociálnímu vyloučení („*rovnost přístupu ke zdrojům, právům, službám a zboží; předcházet riziku sociálního vyloučení, pomáhat nejzranitelnějším, mobilizovat všechny důležité účastníky*“⁷²). Za tímto účelem MPSV ČR soustavně vytváří Národní akční plány sociálního začleňování. Základní sociální práva občanů jsou dále ukotvena v **Evropské sociální chartě**, kterou ČR rovněž ratifikovala⁷³.

Nejkonkrétněji je tato problematika zakotvena v **zákoně 108/2006 Sb. O sociálních službách**. Ve čtvrtém díle třetí části. § 94 - 96 je vymezeno, kdo má za rozvoj sociálních služeb odpovědnost. Ministerstvo práce a sociálních věcí zpracovává střednědobý národní plán rozvoje sociálních služeb za účasti krajů, zástupců poskytovatelů a zástupců uživatelů sociálních služeb. Kraj zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi kraje, zástupci poskytovatelů sociálních služeb a zástupci uživatelů sociálních služeb. Zároveň kraj informuje obce o údajích zjištěných

⁷⁰ Česká republika. Ústava České republiky. In Sbírká zákonů, Česká republika. 1992, roč. 1993, částka 1, ústavní zákon č. 1, s. 2-16. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=z&id=22427>>. ISSN 1211-1244.

⁷¹ Národní akční plány sociálního začleňování (NAPSI). *Mpsv.cz* [online]. 26. 7. 2010 [cit. 2014-02-17]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9087>

⁷² HAVLÍK Miloš a kol. Metodiky pro plánování sociálních služeb. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6480/Metodika_obecna.pdf, s. 1-2

⁷³ HAVLÍK Miloš a kol. Metodiky pro plánování sociálních služeb. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6480/Metodika_obecna.pdf

během plánování, přičemž současně během plánování přihlíží k informacím sděleným obcemi. Kraj je dále odpovědný za zajištění dostupnosti sociálních služeb v kraji v souladu se střednědobým plánem a za sledování a vyhodnocování plnění plánů rozvoje služeb. Kontroly se účastní také zástupci poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb. O plnění plánu kraj informuje ministerstvo. Obec může (dobrovolně) zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s jinými obcemi na území kraje, zástupci poskytovatelů a zástupci uživatelů sociálních služeb. Povinností obce však je spolupracovat s krajem na tvorbě střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje. Informuje kraj o potřebách poskytování sociálních služeb občanů žijících na území obce, o možnostech poskytování těchto služeb a k tomuto dostupných zdrojích⁷⁴. Výše zmíněné povinnosti obcí a krajů jsou zakotveny dále také v **zákoně o obcích** (č. 128/2000 Sb.), v **zákoně o krajích** (č. 129/2000 Sb.), a v **zákoně o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení** (č. 114/1988 Sb.). Posledním dokumentem, který bych zde chtěla zmínit jako východisko pro plánování sociálních služeb v ČR je **Bílá kniha v sociálních službách**, kde jsou definovány základní principy transformace sociální politiky ČR, již tvoří zároveň i podstatu metody komunitního plánování⁷⁵.

1.4.5 HISTORIE KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ V ČR

Jak bylo již řečeno, komunitní plánování je v ČR uzákoněno v zákoně č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, čímž byla dána povinnost zpracovávat střednědobé plány na úrovni krajů, zatímco obcím tento zákon uděluje možnost plánovat rozvoj sociálních služeb⁷⁶. Neznamená to však, že první komunitní plány v České republice vznikaly až po roce 2006. K prvnímu plánování sociálních služeb u nás došlo v Ústí nad Labem již v letech 1997 – 2002⁷⁷. Další významné kroky, které napomohly k tomu, aby bylo komunitní plánování uzákoněno a praktikovalo se běžně všude v České republice, byly provedeny na Písecku (2000 – 2003) a o něco málo později v nedalekém Milevsku též v Jižních Čechách. Tomuto počínání výrazně napomohl mezinárodní projekt „Podpora MPSV při reformě sociálních služeb“, na němž participovala Česká republika společně

⁷⁴Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

⁷⁵ HAVLÍK Miloš a kol. Metodiky pro plánování sociálních služeb. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6480/Methodika_obecna.pdf

⁷⁶Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb: Komunitní plánování sociálních služeb. *Mpsv.cz* [online]. 29. 8. 2012 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/858>

⁷⁷ ROSECKÝ, Daniel; ORINIAKOVÁ, Pavla. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Centrum pro komunitní práci ČR, 2003.

s Velkou Británií⁷⁸. Tento projekt obsahoval dva hlavní moduly. Prvním z nich bylo právě Komunitní plánování, druhým byl Rozvoj kvality v sociálních službách. Projekt byl realizován Národním vzdělávacím fondem. Od roku 2002 začalo probíhat komunitní plánování i v jiných regionech ČR. Významným dokumentem, který provázel vývoj komunitního plánování v České republice, je také metodická příručka „Deset kroků procesem komunitního plánování“, která byla publikována Centrem komunitní práce (CKP) Ústí nad Labem v roce 2008, tedy v době, kdy bylo komunitní plánování v České republice již nařízeno zákonem. Tato příručka slouží všem skupinám participujícím na komunitním plánování, tedy zadavatelům, poskytovatelům a uživatelům sociálních služeb, rovněž také úřadům práce a zaměstnavatelům⁷⁹.

1.4.6 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ VE SVĚTĚ

Oriniaková a Rosecký hovoří ve své metodice komunitního plánování⁸⁰ o tom, jak se komunitní plánování vyvíjelo ve Velké Británii, ve Skotsku a v Austrálii.

Prvním stěžejním dokumentem, ve kterém byla zakotvena myšlenka plánování sociálních služeb, byl vládní návrh ve Velké Británii s názvem „*Caring for people. Community Care in the Next Decade and Beyond*“ vydán v roce 1989. Jedná se o Bílou knihu, která navazovala na knihu Zelenou. V Zelené knize byly předloženy první názory na plánování sociálních služeb, zatímco v Bílé knize byla problematika rozpracována podrobněji, na základě veřejné diskuze. Obě tyto knihy byly východiskem pro pozdější zákonodárný proces, kterým bylo komunitní plánování ve Velké Británii uzákoněno. V Bílé knize byl prosazován především princip autonomie, život v přirozeném prostředí a důraz na vlastní přání klientů sociálních služeb. První zákon, dle kterého byly samosprávy povinny vytvářet komunitní plány, vstoupil v platnost v roce 1991. Ve velké Británii jsou sociální služby zajišťovány ministerstvem životního prostředí, ministerstvem sociálních věcí a především ministerstvem zdravotnictví, které podporovalo první komunitní plány ve Velké Británii prostřednictvím mnoha doporučení. Důležitou roli hrají rovněž neziskové organizace a soukromé instituce. Díky komunitnímu plánování převzaly samosprávy odpovědnost za komunitní péči, rozvinula se spolupráce mezi poskytovateli

⁷⁸ *Bílá kniha v sociálních službách*. 2003. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf.

⁷⁹ Kvalita sociálních služeb. *Národní vzdělávací fond* [online]. 2011 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.nvf.cz/kvalita-socialnich-sluzeb>

⁸⁰ ROSECKÝ, Daniel; ORINIAKOVÁ, Pavla. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Centrum pro komunitní práci ČR, 2003.

všech výše zmíněných sfér včetně rozvoje spolupráce s veřejností. Kromě komunitních plánů začaly v průběhu 90. let ve Velké Británii vznikat různé programy pro zlepšení zdraví („*Health Improvement Programmes*“), jejichž součástí byly také první společné plány investic pro sociální a zdravotní služby („*Joint Investment Plans for Health and Social Services*“). Od roku 2002 již nebyly samosprávy povinny vydávat komunitní plán jako samostatný dokument, protože se osvědčila praxe vydávat jej v rámci výše zmíněných programů.

Ve Skotsku bylo Komunitní plánování uzákoněno již v roce 1968, a to v zákoně o sociální práci. Od roku 1990 komunitní plány připravovali ve Skotsku tzv. Zdravotní rady („*Health Boards*“) spolu se zástupci místních samospráv a stejně jako ve Velké Británii byly tyto plány součástí lokálních zdravotních strategií. Plánovalo se na období tři let, přičemž každý rok docházelo k aktualizaci plánů. Tvůrci komunitních plánů ve Skotsku se mohli opřít o řadu doporučení vydaných „*The Scottish Office*“ a Národní zdravotní službou v 90. letech. Důraz je kladen na spolupráci místní samosprávy a Zdravotní rady ale týká se to i ostatních poskytovatelů z různých sektorů včetně vzdělavatelů.

V Austrálii je tradice komunitního plánování rovněž poměrně dlouhá, alespoň ve srovnání s komunitním plánováním v České republice. První analýza potřeb a formální plány na místní úrovni vznikaly již na počátku 70. let. Uzákoněno však bylo v Austrálii komunitní plánování až v 90. letech⁸¹.

⁸¹ ROSECKÝ, Daniel; ORINIAKOVÁ, Pavla. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Centrum pro komunitní práci ČR, 2003. S.7

2 ČÁST PRAKTICKÁ

2.1 METODOLOGIE

2.1.1 VÝZKUMNÉ CÍLE

Hlavním výzkumným cílem práce je analyzovat, jaké možnosti pomoci v oblasti sociálních služeb mají ve zkoumaném regionu k dispozici osoby **ohrožené sociálním vyloučením, mládež a rodina s dětmi** a následně tyto možnosti prozkoumat z pohledu těch, kterých se to nejvíce týká, tedy z pohledu uživatelů dostupných služeb a přímých pracovníků s klienty těchto služeb.

Pro přesnější vymezení cíle výzkumu byly položeny výzkumné otázky, které spadají do několika oblastí (viz dále). Některé z těchto oblastí se vztahují ke všem zkoumaným sociálním službám, některé jen k jedné či ke dvěma z nich. Pro každou službu jsou tyto oblasti ještě konkrétně specifikovány. K některým z těchto oblastí se vyjádřily pouze pracovnice, k jiným pouze klienti služeb a k části z nich jak klienti, tak pracovnice, což umožnilo tyto dva pohledy srovnat. Klienti i pracovnice byli dotazováni pomocí polostrukturovaného rozhovoru.

Oblasti výzkumu:

- **Charakteristika klientů** – z hlediska věku, bydliště, vzdělání, zaměstnání, rodiny, rodinného zázemí v případě nezletilých
- **Typické problémy klientů**, kvůli nimž službu využili či pravidelně užívají
- **Konkrétní způsoby pomoci** – jejich vliv na přímé či nepřímé zlepšení klientovy životní situace
- **První kontakt se službou** - kdy; způsob, jakým byl klient o možnosti využít službu informován
- **Spokojenost klientů se službou, dostupnost (místní, časová), připomínky**
- **Užívání dalších sociálních služeb, informovanost klientů o síti sociálních služeb v regionu**
- **Důvěra k sociálním pracovníkům, pocity při prvním kontaktu**
- **Předchozí způsoby hledání řešení problému**

- **Frekvence užívání služby**
- **Změny v životě**, ke kterým díky užívání sociální služby došlo
- **Dodržování pravidel**
- **Cíle zkoumaných služeb**
- **Financování služeb, perspektiva do budoucna**
- **Spolupráce s dalšími subjekty, sociální služby v regionu**
- **Vznik a vývoj služeb**
- **Efektivita služeb, návštěvnost**
- **Kvalifikace pracovníka, standardy kvality**
- **Dohoda o poskytování služeb, metody práce s klientem**

Další dílčí cíle

- Jaký **plán rozvoje** sociálních služeb a souvisejících služeb pro cílovou skupinu ve zkoumaném regionu přineslo poslední komunitní plánování?

K naplnění tohoto výzkumného cíle, vztahujícího se ke komunitnímu plánování využiji metody analýzy dokumentu – Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících služeb na podporu sociální integrace na období - 2008 – 2012 pro území správního obvodu obce Horažďovice a mikroregionu Prácheňsko.

- Do jaké míry byl tento plán rozvoje naplněn?

K tomuto zjištění dojde do jisté míry analýzou rozhovorů s poskytovateli 3 zkoumaných služeb, nicméně kontaktovat budu i další osoby a instituce, především starosty vesnic, které do oblasti spadají, případně pracovníky jiných institucí a služeb.

2.1.2 VÝZKUMNÁ STRATEGIE

Hlavním cílem mé práce je prozkoumat vybrané sociální služby z pohledů několika různých stran zúčastněných osob, tedy především z pohledu poskytovatelů (přímých pracovníků s klientem) a uživatelů služeb. Dle Šváříčka a Šedové (2007) je cílem výzkumníka kvalitativního výzkumu prozkoumat situaci tak, jak jí rozumějí samotní aktéři, neboli podívat se na problém očima zkoumaného subjektu, proto jsem si zvolila **kvalitativní výzkumnou strategii**. Podstatou kvalitativního výzkumu je prozkoumat

široce definovaný jev, nasbírat co nejvíce informací a na základě toho poté hledat pravidelnosti, které posléze poslouží k tvorbě určité teorie či hypotézy, která následně může a nemusí být předmětem dalšího zkoumání, pro které by se již mohla lépe hodit výzkumná strategie kvantitativní. Kvalitativní výzkum slouží tedy k lepšímu porozumění podstaty jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. Na počátku výzkumu nemáme tedy stanoveny hypotézy ani základní proměnné⁸².

2.1.3 REALIZACE VÝZKUMU

Během února 2013 jsem provedla pilotní předvýzkum, jehož cílem bylo zmapovat zkoumané území z hlediska existence sociálních služeb pro cílovou skupinu. Hlavní informace mi poskytly sociální pracovnice odboru sociálních služeb v Horažďovicích. Následně jsem kontaktovala pracovnice sociálních služeb, které splňují kritéria pro účel tohoto výzkumu, a domluvila se s nimi na spolupráci. Ve všech případech mi spolupráci bez problémů přislíbily. Protože jsem s jednou z těchto služeb do této chvíle neměla žádnou zkušenost, domluvila jsem si s pracovníci příslušné služby krátkou stáž, která mi umožnila seznámit se se službou alespoň na základní úrovni.

Samotný výzkum jsem zahájila v červnu 2013, kdy jsem začala příležitostně docházet do zkoumaných organizací (viz dále), a metodou polostrukturovaného rozhovoru s pracovníci a klienty služeb jsem sbírala výzkumná data. Rozhovory jsem nahrávala na diktafon. Klienty služeb jsem samozřejmě ujistila o naprosté anonymitě a o použití nahraných dat pouze pro účely diplomové práce. Výzkum jsem ukončila v únoru 2014, kdy jsem provedla doplňující rozhovory s pracovníci a několik posledních rozhovorů s klienty Občanské poradny.

2.1.4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU

Výzkum jsem prováděla v rámci tří sociálních služeb, splňující kritéria, která jsem si za účelem práce stanovila:

- a) jsou poskytovány ve v lokalitě, která je zde přesně vymezena
- b) jsou zaměřené na osoby ohrožené sociálním vyloučením, mládež a rodinu. Jedna ze zvolených sociálních služeb toto kritérium nenaplnuje přímo, ale protože se jedná

⁸² ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

o Občanskou poradnu, jejíž cílová skupina je definována velmi široce, a to jako „*osoby hledající informace a pomoc při prosazování svých oprávněných zájmů a řešení svých obtížných životních situací, osoby, které neznají svá práva a povinnosti, a osoby, které nejsou schopny účinně vyjádřit své potřeby.*“⁸³, což znamená, že i osoby ohrožené sociálním vyloučením by zde mohly hledat a nalézt potřebnou pomoc či radu.

V rámci těchto služeb jsem prováděla polostrukturovaný rozhovor se sociálními pracovníci, které v těchto službách pracují přímo s klienty.

Dále jsem provedla rozhovory vždy s několika klienty všech tří zkoumaných služeb. Klienti nebyli vybíráni záměrně podle určitých kritérií, ale náhodně především dle ochoty klientů se mnou hovořit. V každé ze zkoumaných služeb byl tento výběr podmíněn jinými okolnostmi. V nízkoprahovém klubu DOK, kde většina klientů ještě nedosáhla plnoletosti, jsem s klienty mohla hovořit jen tehdy, když přinesli podepsaný souhlas rodičů s tím, že s nimi mohu provést rozhovor a pořídit audiozáznam rozhovoru. Sociálně – aktivizační služba Archa pro rodiny s dětmi je služba terénní, tudíž jsem se ke klientům dostala jen tehdy, když mě pracovníce mohly vzít s sebou na terénní šetření. To záleželo jednak na rozhodnutí pracovníků, které se řídily tím, aby nebyl vlivem mé přítomnosti negativně ovlivněn cíl jejich návštěvy u klientů, ale také na klientech samotných, kteří po telefonické domluvě s pracovníci museli s mojí přítomností a rozhovorem souhlasit. Do občanské poradny chodí většina klientů jednorázově, proto byl výběr podmíněn hlavně tím, kdy jsem se mohla do poradny dostavit já, a také samozřejmě tím, zda byli klienti ochotni se mnou hovořit.

2.1.5 VÝZKUMNÉ METODY

POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR

Jako hlavní výzkumnou metodu jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. Polosturukturovaný rozhovor dle Miovského (2006) redukuje nevýhody rozhovoru nestrukturovaného i plně strukturovaného, a zároveň dokáže z těchto typů rozhovorů vytěžit maximum výhod, což je jeho hlavní přednost. Z těchto důvodů považuje Miovský polostrukturovaný rozhovor za ideální nástroj v kvalitativně orientovaném výzkumu. Za

⁸³ Občanská poradna při Oblastní charitě Horažďovice. *Horazdovice.charita.cz* [online]. [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://horazdovice.charita.cz/nase-projekty/obcanska-poradna/>

účelem polostrukturovaného rozhovoru si vytvoříme okruh otázek, které můžeme klást v libovolném pořadí, dle toho, jak se bude rozhovor vyvíjet. Během polostrukturovaného rozhovoru využíváme doplňujících otázek, kterými si zajistíme, že jsme odpověď dotazovaného pochopili správně, a zároveň se můžeme ptát i na informace, které nás začnou zajímat až na základě podnětů plynoucích z odpovědi dotazovaného. Na začátku si tedy definujeme jádro rozhovoru, což je minimum toho, na co se vzhledem k cíli rozhovoru zaměřit musíme, ale nad rámec tohoto jádra můžeme rozhovor libovolně rozšiřovat. Při zpracování rozhovoru je potom už je na nás, čemu z toho, co je nad rámec jádra rozhovoru, se věnovat budeme a čemu ne.

Jako metodu pro fixaci dat získaných metodou polostrukturovaného rozhovoru jsem zvolila audiozáznam. Tento způsob fixace dat má řadu výhod. Výzkumník si nemusí dělat poznámky týkající se obsahu rozhovoru, záznam zachycuje i paralingvistické aspekty řeči, je nestranný a autentický⁸⁴.

ANALÝZA DOKUMENTU

Vzhledem k tomu, že jedním z cílů výzkumu je zjistit, jak probíhalo poslední komunitní plánování v regionu a jak skutečně ovlivnilo budoucí vývoj sociálních služeb, je téměř nezbytné analyzovat za tímto účelem Komunitní plán a použít tedy výzkumnou metodu analýza dokumentů.

Dokumenty jsou dle Hendla (2005) veškeré stopy lidské existence, ve kterých se projevují lidské postoje, hodnoty a myšlenky. Miovský (2006) rozlišuje několik různých typů dokumentů, které mohou být podrobeny analýze (písemné, obrazové a zvukové, hmotné...). Za hlavní výhodu této metody Hendl považuje rozmanitost dokumentů a fakt, že užitím této metody nedochází ke zkreslování vlivem dalších okolností, jako je tomu například u rozhovorů, pozorování apod. Hendl (2006) dále uvádí fáze, ve kterých by analýza dokumentů měla probíhat. První z nich je definice výzkumné otázky, dále definování toho, co budeme my sami považovat za dokument, a následné vyhledání všech dokumentů odpovídajících této definici, třetí fází je externí a interní posouzení dokumentu a nakonec dokument interpretujeme, vyhledáme odpovědi na položené otázky a vypravujeme výzkumnou zprávu.

⁸⁴ MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

2.1.6 ANALÝZA DAT

Jako nástroj pro vyhodnocení rozhovorů jsem zvolila volný styl. Důvodem bylo, že žádný z nástrojů popsaných v odborné literatuře se mi nejevil vhodný vzhledem ke struktuře rozhovorů, které jsem za účelem výzkumu nasbírala. Strukturu rozhovorů jsem volila tak, abych se dozvěděla co nejvíce o zkoumaném problému, a to již v počáteční výzkumné fázi, kdy jsem ještě neměla zcela ujasněný záměr výzkumu. K jeho ujasnění docházelo až postupně se vzrůstajícím množstvím nasbíraných materiálů.

Při vyhodnocování nasbíraných dat v podobě rozhovorů jsem postupovala následujícím způsobem. Rozhovory jsem doslovně přepsala a sdružila dle toho, kterou ze tří sociálních služeb klienti využívají. Nejprve jsem se zaměřila pouze na uživatele služeb. Otázky, které tvořily základ všech rozhovorů, jsem rozdělila do několika kategorií podle toho, o jaké skutečnosti vypovídají. Z odpovědí na tyto otázky jsem následně vybrala vše, co obsahuje nějakou informaci, která je nosná vzhledem k cíli práce. V této fázi „třídění“ odpovědí mi velmi pomohlo barvení textu.

Zaměřovala jsem se také na shody a rozdíly mezi výpověďmi jednotlivých klientů. Ke každé kategorii jsem dle výše uvedeného postupu napsala shrnující zprávu, kterou jsem proložila několika přímými citacemi z rozhovorů, jevícími se jako nejvíce vypovídající vzhledem k tvrzenému. Dle týchž kategorií jsem rozepsala také rozhovor s pracovnící dané zkoumané služby. Opět jsem ke každé této kategorii napsala shrnující zprávu a pro srovnání a přehlednost jsem ji v textu umístila vždy hned za shrnující zprávu k rozhovorům s klienty služby k téže kategorii. Část vztahující se ke srovnávání odpovědí klientů a pracovnící v rámci jedné služby jsem na jejím konci vždy doplnila shrnutím zaměřeným na shody a rozdíly v tvrzení pracovníce a klientů ke stejným skutečnostem.

Kromě komparace názorů pracovníků služeb a jejich klientů jsem hledala také shody a rozdílnosti v pohledu pracovnící zkoumaných služeb. Okruhy témat, k nimž se vyjadřovaly sociální pracovníce, vznikly díky selekci všech získaných dat na okruhy společné pro klienty a pracovníky a na okruhy společné pro všechny dotazované pracovníce.

Poslední fází bylo hledání shod a rozdílů ve výpovědích klientů všech tří zkoumaných služeb k tématům, k nimž se vyjadřovali všichni, nebo alespoň klienti dvou ze tří zkoumaných služeb.

2.2 SOCIODEMOGRAFICKÝ POPIS LOKALITY

Centrem zkoumané lokality je město Horažďovice, jež je zároveň obcí s rozšířenou působností. V tomto sociodemografickém popisu i výzkumu jako takovém se zaměřím pouze na obce, jež jsou v působnosti správního obvodu Horažďovice. Pro upřesnění uvádím, že komunitní plán, jenž je důležitým dokumentem pro tuto práci, zahrnuje navíc ještě několik dalších obcí, které spadají pod působnost Nepomuku či Sušice. Konkrétně se jedná o obec Rabí, Žichovice a Dobruška patřící do správního obvodu Sušice a do správního obvodu Nepomuk patřící obce Oselce, Kasejovice, Hradiště a Nezdřev.

Obec s rozšířenou působností Horažďovice se nachází v Plzeňském kraji na jihozápadě Čech, v podhůří Šumavy. Západně od Horažďovicka se nachází ORP Klatovy, jižně ORP Sušice, jihovýchodně ORP Strakonice, na severovýchodě ORP Blatná a na severu se rozkládá ORP Nepomuk. ORP Horažďovice zahrnuje 20 obcí a je jedním ze správních úseků Plzeňského kraje. Některé z těchto obcí zahrnují kromě hlavního sídla ještě několik přidružených sídel. Pouze dvě obce v tomto správním úseku mají status města. Jedná se o **Horažďovice** a Nalžovské hory. K Horažďovicím patří tato přidružená sídla: Babín, Boubín, Komušín, Horažďovická Lhota, Třebomyslice, Veřechov, Zářečí a Svaté Pole. K městu **Nalžovské Hory** patří přidružená sídla Nalžovy, Krutěnice, Letovy, Miřenice, Neprochovy, Otěšín, Sedlečko, Velenovy, Těchonice, Zahrádky, Žďár a Ústaleč. Další větší území tvoří obec **Chanovice**, která sice není městem, ale přesto si udržuje pro svá nejbližší sídla část obslužných funkcí. Patří k ní Újezd u Chanovic, Holkovice, Dobrotice, Defurovy Lažany a Černice. Obec **Pačejov** má také přidružená sídla, jimiž jsou Týřovice, Velešice a Strážovice. K obci **Hradešice** patří Černíč a Smrkovec, k **Malému Boru** Hliněný Újezd, Malé Hydčice a Týnec, k **Velkému Boru** Jetenovice a Slivonice. Poslední obcí, která má přidružená sídla, je **Myslív** a k němu patřící Milčice, Nový Dvůr u Myslíva a Loučná. Ostatní obce patřící do správního obvodu Horažďovice již žádná přidružená sídla nemají. Jedná se o **Břežany**, **Hejnu**, **Kejnice**, **Kvášňovice**, **Kovčín**, **Maňovice**, **Nehodív**, **Olšany**, **Slatinu**, **Svéradice**, **Velké Hydčice** a **Tužice**.

ORP Horažďovice má rozlohu 259 km². Rozlohou patří tato ORP k nejmenším správním celkům Plzeňského kraje. Území je tvořeno převážně zemědělskou půdou a lesními pozemky, což má vliv na strukturu zaměstnanosti. Zvláště ve venkovských sídlech výrazně převládá zemědělská orientace, která se mírně snižuje, v důsledku čehož pracuje více zaměstnanců ve službách. Ve službách a administrativně pracuje přirozeně také značný počet obyvatel. Počet administrativních pracovníků se v Horažďovicích zvýšil

mimo jiné také reformou veřejné správy a vznikem řádu obec III. stupně. Co se týče průmyslu, převládá průmysl dřevozpracující, velkou úlohu zde hraje ale také stavebnictví, strojírenství a potravinářský průmysl⁸⁵. Podnikem zaměstnávajícím nejvíce osob je Holzindustrie Chanovice s.r.o., vyrábějící dýhy a desky na bázi dřeva, dále Haas Fertigung Chanovice s.r.o., zaměřený na výrobu ostatních výrobků stavebního truhlářství a tesařství; HASIT Šumavské vápenice a omítkárny, s.r.o., vyrábějící malty; Město Horažďovice; Nemocnice následné péče LDN Horažďovice, s.r.o.; Otavské strojírný a.s. vyrábějící kovové konstrukce a jejich díly; P L a M E T, s.r.o. vyrábějící zámky a kování; a T R i U M, s. r. o. – podnik pro výstavbu bytových budov; smíšené hospodářství AGROSPOL, Malý Bor a.s. A Výrobně-obchodní družstvo VELKÝ BOR; LYCKEBY AMYLEX, a.s. vyrábějící škrobářenské výrobky; TERASO Horažďovice, s.r.o. zaměřené na betonové stavební materiály a Základní škola Horažďovice, Blatenská ul. 540, okres Klatovy. Výše zmíněné subjekty tvoří výčet všech podniků, které sídlí ve zkoumané lokalitě a zaměstnávají alespoň 50 zaměstnanců. Většina těchto subjektů se nachází v Horažďovicích, dřevozpracující průmysl je soustředěn v Chanovicích, zemědělský průmysl ve Velkém a v Malém Boru a v neposlední řadě dva z těchto podniků se nacházejí ve Velkých Hydčicích⁸⁶.

V ORP Horažďovice sídlí 12118 obyvatel (k 31. 12. 2011), což je v období 10 let, tedy od roku 2001 do roku 2011 vůbec nejméně. Dochází zde ke stárnutí obyvatel. Průměrný věk muže se zde za posledních 10 let zvýšil o 2,8 tedy na 40,8 let, stejně jako průměrný věk ženy, který se sice zvýšil o menší hodnotu v porovnání s průměrným věkem muže, ale výsledná hodnota je ještě vyšší – 44 let. S vývojem počtu obyvatel a jejich věkovou strukturou souvisí také míra nezaměstnanosti. Míra nezaměstnanosti byla v roce 2011 7,88 %, což je více než v roce 2001, ale zároveň výrazně méně než v předchozích dvou letech. V roce 2010 dosáhla hodnoty až 10,65 %.⁸⁷ V březnu 2012 zde úřad práce

⁸⁵ ORINIÁKOVÁ, Pavla; FORMANOVÁ, Hana. *Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících služeb na podporu sociální integrace pro území správního obvodu obce Horažďovice a mikroregionu Prácheňsko*. město Horažďovice, 2007.

⁸⁶ Horažďovice. ÚSTAV ÚZEMNÍHO ROZVOJE. *Uur.cz* [online]. 2001, 12. 12. 2012 [cit. 2014-02-17]. Dostupné z: <http://www.uur.cz/default.asp?ID=4412>

⁸⁷ *Charakteristika SO ORP Horažďovice*. Dostupné z: [http://www.czso.cz/xp/redakce.nsf/i/charakteristika_so_orp_horazdovice/\\$File/horazdovice.pdf](http://www.czso.cz/xp/redakce.nsf/i/charakteristika_so_orp_horazdovice/$File/horazdovice.pdf)

evidoval 7,5 % nezaměstnaných, což je méně, než celorepublikový průměr (8,9). Konkrétně se jednalo o 406 nezaměstnaných.⁸⁸

Centrum ORP, město Horažďovice, se rozkládá se na území o rozloze 4299 ha, přibližně 120 km od hlavního města Praha, a 60 km od krajského města Plzně. Dalším nejbližším krajským městem, které má pro lokalitu nemalý význam jsou České Budějovice, vzdálené přibližně 75 km⁸⁹. Co se dopravy týče, nejvýznamnějšími komunikacemi jsou silnice na trase Strakonice – Klatovy, Horažďovice – Sušice a trasa Horažďovice – Nepomuk, která dále pokračuje do krajského města Plzeň⁹⁰. Město Horažďovice má 5640 obyvatel, z toho 3324 v produktivním věku (k 31. 12. 2010). Průměrný věk obyvatel Horažďovic je 42 let.

2.3 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ VE ZKOUMANÉ LOKALITĚ

2.3.1 ANALÝZA KOMUNITNÍHO PLÁNU

„Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících služeb na podporu sociální integrace na období 2008 – 2012 pro území správní obvodu obce Horažďovice a mikroregionu Prácheňsko“ – tak zní přesný název komunitního plánu, který budu za účelem výzkumu diplomové práce analyzovat. Plán vznikl metodou komunitního plánování dle Metodik pro plánování sociálních služeb vydaných MPSV ČR. V komunitním plánu je přehledně a srozumitelně vysvětleno, jakým způsobem byl projekt financován, jak celý proces probíhal, kdo je za něj zodpovědný i kdo na jeho tvorbě spolupracoval. Projektový tým, který projekt koordinoval, se skládal z koordinátora projektu, projektového asistenta, metodika a externího hodnotitele. Mapování stávající situace, zjišťování potřeb uživatelů služeb, návrhy, vize apod. měly na starosti pracovní skupiny tvořené zástupci zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. Tyto pracovní skupiny byly tři – každá pro jednu stěžejní cílovou skupinu. Prioritní cílové skupiny byly zvoleny na základě dotazníkového šetření mezi občany (srpen 2006). Jsou to senioři, lidé s postižením a rodiny s dětmi. Výstupy pracovních skupin byly dále

⁸⁸ ZRŮBEK, Karel; CHLAN, Miloslav; ŠKUDRNOVÁ, Jaroslava a ŠOLCOVÁ, Marie. *Strategický plán rozvoje města Horažďovice - Podnikání, zaměstnanost a služby*. Dostupné z:

<http://www.muhorazdovice.cz/muhd/user/Dokumenty/StrategickyPlan-PodnikaniZamestnanostSluzby.pdf>

⁸⁹ KOTLABA, Josef; DAŇKOVÁ, Jana. *ORP Horažďovice Územně analytické podklady*. 2012. Dostupné z:

http://www.plzensky-kraj.cz/sites/default/files/users/u1004301/orp_horazdovice_uap_orp_hd_2012.pdf

⁹⁰ ORINIÁKOVÁ, Pavla; FORMANOVÁ, Hana. *Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících služeb na podporu sociální integrace pro území správního obvodu obce Horažďovice a mikroregionu Prácheňsko*. město Horažďovice, 2007.

zpracovávány skupinou řídící. Plán obsahuje také informace, jakým způsobem byla získávána data pro jeho potřeby, i jak byla v průběhu procesu komunitního plánování zveřejňována. Nezbytnou součástí plánu je sociodemografický popis území – který najdeme v části popisné. Druhou hlavní částí plánu je část plánovací, který vychází z informací popsanych v části popisné. Poslední, rovněž nepostradatelnou částí plánu, je popis způsobu, jak bude probíhat monitoring, vyhodnocování a aktualizace plánu.

Vzhledem k tématu práce se zde budu podrobně zabývat kapitolou, která nese název podle jedné z prioritních cílových skupin komunitního plánování:

Lidé ohrožení sociálním vyloučením, mládež a rodina. Jedná se o cílovou skupinu osob, jež je vnitřně poměrně rozdílná. Zahrnuje jak klienty potencionální, tak klienty reálné. Týká se to především národnostních menšin, lidí bez přístřeší, drogově závislých osob, ale hlavně dětí, mládeže a jejich rodin, kde se riziko sociálního vyloučení vyskytuje. Tato kapitola komunitního plánu se dělí na dvě podkapitoly. První z nich je kapitola **Sociálně-právní ochrana dětí**, jež zahrnuje péči o děti žijící ve vlastní rodině, které jsou něčím ohroženy (týrání, zneužívání, zanedbávání...) a péči o děti v různých formách péče náhradní (ústavní péče, pěstounská péče, osvojení). V komunitním plánu je jako priorita uvedena péče v rodině – není upřesněno, zda v rodině vlastní, nebo i náhradní, ale myslím, že se jedná i o rodinu náhradní, která je dle nejnovějšího trendu v péči o děti s neuspokojujícím rodinným zázemím výrazně preferována před péčí ústavní.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) vykonává opatrovnictví (přibližně 120 případů ročně), opatrovnictví v trestním řízení (přibližně 15 případů ročně), zastupování nezletilých dětí před soudem (přibližně 200 případů ročně) a v nejhojnějším počtu provádí sociální šetření přímo v rodině ohrožených dětí, a to v četnosti kolem 550 návštěv ročně.

V této kapitole komunitního plánu je zmapována sociálně právní ochrana dětí v letech 2005 a 2006. Co se týče ústavní výchovy, soudního dohledu, týraných a zneužívaných dětí a přestupků, nedošlo v tomto období k žádnému nárůstu ani poklesu. Vzrostl pouze počet klientů kurátora pro mládež a to z 52 na 67. Totéž je zmapováno pro mladistvé. Zde došlo k nárůstu počtu klientů kurátora pro mládež ze 45 na 48, což není tak rapidní, na rozdíl od počtu přestupků. V roce 2008 spáchali mladiství v dané lokalitě 17 přestupků, zatímco o rok později už se toto číslo vyšplhalo na 40. V kapitole jsou uvedeny také počty rodin s nezaopatřenými dětmi, které pobírají sociální dávky. Z celkového počtu rodin je zde vyčleněn také počet rodin romských. V roce 2005 pobíralo dávky sociální

péče 63, z toho 23 rodin romských, zatímco v roce 2006 bylo těchto rodin celkem 50 a romských 14.

Druhou kapitolou vedle sociálně-právní ochrany dětí je **Péče o občany společensky nepřizpůsobivé**. Do této skupiny osob řadíme osoby vracející se z trestu odnětí svobody; osoby, proti kterým je vedeno trestní stíhání, osoby žijící nedůstojným způsobem života; osoby závislé na alkoholu, jiných toxických látkách či osoby jinak závislé a osoby zletilé po ukončení ústavní výchovy. Počet klientů koordinátora klesl v letech 2005 – 2006 z 82 na 62. Počet propuštěných z vězení klesl rovněž (z 28 na 11). Počet klientů, kteří obdrželi jednorázový příspěvek, byl v obou letech 8. Vzrostl však počet bezdomovců, v roce 2005 jich bylo evidováno 5, o rok později 6.

Jedním z hlavních cílů celého procesu komunitního plánování je zjištění potřeb obyvatel. Vzhledem k účelům této práce bych chtěla zmínit potřeby osob ze skupiny ohrožených sociálním vyloučením, mládeže a rodin, jak jsou uvedeny ve zkoumaném komunitním plánu. Do výzkumu, o kterém budou nadcházející informace, se zapojilo přibližně 1000 žáků základních škol a přibližně 700 rodičů těchto dětí. Více než čtvrtina žáků se nezapojuje do volnočasových aktivit, které jsou pro ně v lokalitě dostupné. Jako důvod uvádějí nadměrné zatížení školou (12%), vliv kamarádů (13%), dojíždění (6%), nebo ani žádnou z těchto nabídek dosud nevyhledávaly (7%). Autoři komunitního plánu uvádějí za překvapující zjištění u dětí od 6 do 15 let zájem o motokros. Dotazováni byli také dospívající ve věku 15 – 20 let. Většina z těchto dotazovaných má dobrý přehled o tom, jak a kde mohou trávit volný čas. V regionu jim chybí motokros (7%), čajovna, kavárna či vybavený klub, kde by se mohli scházet. Do volnočasového klubu by dle výzkumu chodilo 65% dotazovaných. Co se týče zájmů dospívajících, nejčastěji uvedli sport (40%), tanec (11%), práci na PC (9%), hudbu (8%) a již zmíněný motokros.

Výzkum u dětí a dospívajících byl zaměřen také na to, zda mají či nemají problémy a pokud ano, zda mají na koho se obrátit. Mezi žáky základních škol přiznalo existenci nějakých problémů 25% dětí. Pouze 11% však dokázalo problém pojmenovat. 70% dětí se svými problémy obrací na rodinu, 50% na kamarády a 9% na učitele. U dospívajících je situace méně uspokojivá, a to proto, že s problémy se potýká celá třetina dotazovaných a 15% dospívajících nemá nikoho, na koho by se mohli s žádostí o radu obrátit.

Dalším předmětem výzkumu v regionu byla problematika drog. K té se vyjádřilo 417 dospívajících ve věku 15 – 20 let a 77 rodičů dětí z posledních ročníků ZŠ. Zjištěno bylo to, že rodiče tento problém neberou příliš vážně. 75% z nich drogy v regionu za

problém nepovažují vůbec, nebo problém vnímají jako malý, což je dost alarmující hlavně vzhledem k tomu, že 60% mladých lidí přiznalo, že se drogy v regionu hojně vyskytují. 50% dotazovaných dospívajících přiznalo, že znají někoho, kdo drogy užívá. Alkohol a cigarety dospívající nepovažují za drogy, nýbrž jako „společenskou normu“. Co se týče protidrogové prevence, žádný poskytovatel sociálních služeb se drogovou problematikou v době výzkumu nezabýval. Objevovala se pouze primární prevence ve školách.

Výstupem zjišťování potřeb byla SWOT analýza systému sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, děti a mládež.

Silné stránky:

- Velká nabídka volnočasových aktivit
- Zájem dětí o organizovanou činnost
- Odborná sociální péče – informace, služba
- Pomoc základních škol rodičům
- Aktivní primární prevence na školách a v DDM pro děti a rodiče
- Oblastní charita Horažďovice
- Dostatečná informovanost
- Dostupnost azylových domů

Příležitosti:

- Spolupráce se středisky výchovy péče Domažlice, Strakonice
- Stacionář pro děti a mládež se zdravotním postižením

Slabé stránky:

- Chybí sportovní haly
- Cigarety a alkohol jsou norma
- Chybí nabídka bojových a adrenalinových sportů + motokros, chybí nabídka moderních trendů, tanců (hip-hop, techno, roztleskávačky, disko), absence četby a zájmů o přírodu, chybí klubovny – prostor k setkávání
- Špatná dopravní dostupnost
- Rozdílný pohled rodičů a dětí
- Ohrožené děti a mládež:
 - Nedovedou vyjádřit svůj problém
 - Cenová nedostupnost organizovaných aktivit

- Existuje analfabetismus u rodičů

- Alarmující % možnosti užívání tvrdých drog
- Absence neziskových organizací – péče o rodinu
- Vysoké povědomí o možnosti užívání marihuany
- Domácí násilí
- Nedostupnost stacionářů pro mládež

Ohrožení:

- Vzdávající agrese a vulgarismy u dětí
- Demotivující sociální politika (dávky hmotné nouze)

Nezbytnou součástí komunitního plánu je **Plán rozvoje sociálních služeb**, který přímo vychází ze zjišťování potřeb obyvatel v předchozí fázi komunitního plánování. Poslední komunitní plánování, které v regionu probíhalo, bylo na období 2008 – 2012, což znamená, že vizí rozvoje sociálních služeb byl stav, jak by měla situace vypadat v roce 2012 v případě, že by rozvoj proběhl podle plánu. Tato vize je v Plánu rozvoje charakterizována pomocí 5 prioritních oblastí. Každá z těchto oblastí zahrnuje 1 – 3 opatření, která by měla pomoci docílit naplnění vize. V této práci bych chtěla prezentovat ta plánovaná opatření, která měla zlepšit stav služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, děti a mládež.

Prioritní oblast 1, která nese název „Posílení sociální politiky obcí“ zahrnuje dvě opatření, z nichž jedno se vztahuje k cílové skupině práce:

Opatření 1.2: Poradce pro občany v nepříznivé sociální a psychické životní situaci

Cílem tohoto projektu bylo, aby v mikroregionu pracoval poradce – psycholog pro obce. Tento poradce by měl umět podávat soustředěné informace jak občanům samotným, tak zastupitelům obcí, kteří pomáhají svým občanům v nepříznivé sociální situaci. Poradce by měl pomáhat vyřizovat osobní záležitosti seniorům, osobám se zdravotním postižením, ale také by měl poskytovat vhodné psychologické a sociální služby pro mládež ohroženou zneužíváním návykových látek či umět poradit rodině takto ohrožené mládeže, jak situaci řešit. Jednalo by se tedy o službu poradenskou, psychologickou a koordinační (spolupráce s odborníky a pomoc při jejich propojení).

Druhá prioritní oblast se nazývá „Výstavba pobytových zařízení pro seniory a osoby se zdravotním postižením“. Na první pohled to vypadá, že tato oblast se cílové skupiny diplomové práce netýká, ale i zde se dá něco nalézt, konkrétně v

Opatření 2.2: Pobytová zařízení pro seniory, osoby se zdravotním postižením a osoby v jiné sociálně nepříznivé situaci regionu.

Jedná se o projekt Sociální byty v obci Myslív, Stavební úpravy objektu čp. 73:6 b.j. – obecní byty se sociálním zaměřením v obci Pačejov a v obci Kovčín mělo dojít k rekonstrukci školy pro sociální účely, přičemž ale není blíže specifikováno, která cílová skupina by měla z těchto účelů těžit.

Výše zmíněná opatření se cílové skupiny týkají spíše okrajově. Přímou zaměřenou je na ni pátá prioritní oblast, která je nazvána „Aktivizace a resocializace osob ohrožených sociálním vyloučením a sociálně patologickými jevy“. Tato oblast zahrnuje tři opatření:

Opatření 5.1: Rozšíření nabídky volnočasových aktivit dle moderních trendů pro děti a mládež.

V rámci tohoto opatření byla v plánu rozvoje uvedena jedna aktivita, a to rozšíření volnočasových aktivit v DDM Horažďovice od školního roku 2007 / 2008. Za realizaci této aktivity měl být odpovědný Dům dětí a mládeže Horažďovice, z nákladů vlastních, příspěvků členů, dotací kraje, MŠMT, obce Horažďovice, případně ze zdrojů různých nadací.

Opatření 5.2: Volnočasové aktivity a zařízení pro mládež do 25 let v regionu

Toto opatření zahrnuje aktivity dvě. První z nich jsou volnočasové aktivity a zařízení pro mládež ve věku 15 – 25 let v jednotlivých obcích Prácheňska. Cílem této aktivity mělo být budování, rozšiřování a rekonstrukce prostorů pro neorganizované scházení dospívajících, tedy budování vybavených kluboven. Předpokladem bylo také to, že budou některé z těchto kluboven postupem času rozšířeny na nízkoprahová centra pro děti a mládež, kde budou dětem k dispozici profesionální sociální pracovníci. Projekt byl zdůvodněn hned několika fakty, která svědčí o jeho významnosti. 60% oslovené mládeže přiznalo hojný výskyt drog v lokalitě, a přesto zde neexistuje žádná služba, která by se zabývala problematikou drogové závislosti. Třetina respondentů přiznává problémy a 15% dospívajících nemá, na koho se obrátit. Vzrostl též počet klientů kurátora pro mládež, což svědčí o narůstající existenci socio-patologických jevů. Nabídka volnočasových aktivit pro děti a mládež je omezená a hlavně neexistuje žádné nízkoprahové centrum, kde by mohly děti trávit svůj volný čas bezplatně. Plán rozvoje nepočítal rovnou se zřízením sociální

služby – NZDM, ale s tím, že k tomu v dalších letech možná dojde, a to až dle toho, jak se bude situace vyvíjet. V prvním plánu bylo zřídit klubovny, kde by se mládež mohla scházet, následně možná nízkoprahové zařízení se sociálním, pedagogickým pracovníkem a psychologem, a výhledově, až v letech 2010 – 2012 by se směřovalo k tomu, aby byly kluby registrovány jako NZDM dle zákona č.108/2006 Sb. O sociálních službách.

Druhou aktivitou, kterou dané opatření zahrnuje, je zlepšení zázemí pro činnost mládeže v Nalžovských Horách. Konkrétně jde o zřízení Sociálního zařízení u víceúčelového hřiště.

Opatření 5.3: Aktivizační, resocializační a podpůrné služby

Poslední opatření páté prioritní oblasti plánu rozvoje sociálních služeb jsou aktivizační, resocializační a podpůrné služby a to pro široké spektrum cílových skupin. Vzhledem k účelu práce zmíním osoby závislé na návykových látkách a rodiny s dětmi. Toto opatření zahrnuje také vzdělávací, motivační a poradenské služby pro zaměstnávání ohrožených skupin a v neposlední řadě také vybudování zázemí pro činnost spolků.

2.4 ROZVOJ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO CÍLOVOU SKUPINU V DANÉ LOKALITĚ OD ROKU 2008

V roce 2009 byl do Horažďovic rozšířen **terénní program CPPT o.p.s.** (Centrum protidrogové prevence a terapie), jehož posláním bylo pracovat s lidmi užívajícími psychoaktivní látky či s lidmi ohroženými závislostmi na návykových látkách v jejich přirozeném prostředí. Klientům služby byly dle jejich individuálních potřeb poskytovány materiální a poradenské služby zaměřené hlavně na to, aby si uvědomili rizika užívání návykových látek, mohli se jim vyhnout či je minimalizovat a měli možnost změnit svůj zdravotní a stav a sociální status k lepšímu.⁹¹ Tento program byl však vzhledem k neustálé finanční nestabilitě k 31. 7. 2012 v Horažďovicích ukončen⁹².

V září 2011 začala v Horažďovicích fungovat sociálně aktivizační služba **Familia pro rodiny s dětmi** (nyní pod názvem **Archa pro rodiny s dětmi**) poskytovaná Diakonií ČCE.

⁹¹ *Výroční zpráva 2009: Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s.* Dostupné z: http://www.cppt.cz/content/files/vyrocni-zpravy/Vyrocni_zprava_CPPT_2009.pdf

⁹² *Výroční zpráva 2012: Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s.* Dostupné z: http://www.cppt.cz/content/files/vyrocni-zpravy/Vyrocni_zprava_CPPT_2012.pdf

V listopadu 2011 Oblastní charita Horažďovice začala provozovat novou službu **Občanské poradenství**, což je služba pro všechny lidi, kteří potřebují poradit v situaci, kterou bez odborné pomoci sami vyřešit nedokážou. Osoby ohrožené sociálním vyloučením se bezesporu v takové situaci ocitají, proto i tuto službu považují za velmi prospěšnou pro cílovou skupinu diplomové práce, přestože cílová skupina OP je definována mnohem širěji.

V dubnu 2012 začala Diakonie ČCE v Horažďovicích poskytovat službu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež - **Klub DOK, Horažďovice** a to v přímé návaznosti na volnočasové centrum DOKOŘÁN, které v Horažďovicích fungovalo již od července 2010.

Všechny tři výše zmíněné sociální služby, které jsou doposud na Horažďovicku poskytovány, budu podrobně rozebírat v další části práce, a to na základě výzkumu, který jsem realizovala v období od června 2013 do února 2014.

2.5 ANALÝZA SLUŽEB NA ZÁKLADĚ VÝZKUMU

2.5.1 KLUB DOK PRO DĚTI A MLÁDEŽ HORAŽĎOVICE

Havlíčková 505, Horažďovice

Klub DOK je registrovaná sociální služba Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. „*Posláním služby je doprovázet a podporovat děti a mládež v dané lokalitě při řešení obtížných i každodenních situací a zvyšovat jejich šance uspět v dalším životě.*“⁹³ Služba se drží těchto zásad:

- nízkoprahovost – zajištění maximální dostupnosti a anonymita
- dobrovolnost a nezávislost
- rovnost
- respektování jedinečnosti člověka

Služba je poskytována ambulantně, a to v pondělí od 14:30 do 19:00 a v úterý, ve středu a ve čtvrtek od 13:00 do 17:30.

⁹³ HANYCH, Pavel; JELÍNKOVÁ, Kateřina. Kluby pro děti a mládež. *Diakoniezapad.cz* [online]. [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.diaconiezapad.cz/nase-sluzby/pomoc-detem-a-jejich-rodinam-cpr/kluby-pro-deti-a-mladez/>

KOMPARACE DVOU RŮZNÝCH POHLEDŮ NA SLUŽBU KLUB DOK HORAŽĎOVICE

(Následující informace vyplývají z rozhovorů se 14 klienty klubu a z rozhovoru s vedoucí klubu DOK - Bc. Miroslavou Fialovou. Doslovné přepisy viz přílohy)

Charakteristika klientů – věk, škola, bydliště

Z pohledu klientů služby

Během několika návštěv v klubu jsem provedla rozhovory s klienty ve věku od 11 do 19 let. Většina z nich bydlí v Horažďovicích a navštěvuje některou ze dvou základních škol v Horažďovicích. Protože jsem některé rozhovory provedla během letních prázdnin, hovořila jsem také s dětmi, které jezdí do Horažďovic pouze na prázdniny za jedním z rodičů, či za prarodiči. Do klubu v těchto případech chodí proto, že sem chodily již před tím, než se s jedním z rodičů odstěhovaly, nebo proto, že tam chodí jejich příbuzný či kamarád. Dva z respondentů studují na středním odborném učilišti v Horažďovicích, ale nejsou místní, tudíž jsou ubytováni ve zdejším internátním zařízení. Jeden dotazovaný dojíždí prvním rokem do Strakonice na střední odborné učiliště – obor obráběč kovů.

Z pohledu poskytovatele

Služba je určena pro děti od 11 do 20 let, kteří se vyskytují v Horažďovicích okolí, kteří se ocitají v ohrožení vyloučení ze společnosti, vlivem chudoby, nízkého vzdělání, místa bydlení, etnického či národnostního původu, nebo se ocitají ve složitých životních situacích, které ohrožují mezilidské vztahy, nebo pro děti kteří hledají základnu pro realizaci svých vlastních aktivit. Situace je dle pracovnice v reálu taková, že do klubu chodí hlavně děti od 11 do 14 – 15 let a nárazově mládež z internátního zařízení ve věku od 15 do 19 let. Tyto děti většinou nemají jinou náplň svého volného času, nebo „venku“ postrádají opravdové kamarády a chtějí si s někým popovídat.

Rodinné zázemí

Z pohledu klientů služby

V rozhovorech s dětmi jsem se ptala také na jejich rodinné zázemí a to proto, že nízkoprahový klub pro děti a mládež může být velkou oporou právě pro děti, které nemají rodinné zázemí ideální a zpravidla právě tyto děti nízkoprahové kluby navštěvují. Zajímalo mě tedy, jestli je tomu tak i v Nízkoprahovém klubu DOK v Horažďovicích. Jsem si vědoma toho, že jde o citlivé téma, o kterém každý nechce či nedokáže mluvit jen tak

s někým, koho téměř nezná, proto jsem se ptala opatrně a děti upozorňovala na to, že pokud o tom nechtějí mluvit, nemusí. Protože jsem nevyžadovala podrobný popis situace, ale většinou jsem se spokojila s tím, zda žijí v rodině úplné či jsou rodiče rozvedeni, nenarazila jsem zde na žádný výrazný problém s neochotou odpovídat. Devět dětí ze čtrnácti dotazovaných mají rozvedené rodiče, přičemž všechny tyto děti žijí s matkou, případně sourozenci a s matčíným novým přítelem. Dvě z těchto dětí se vůbec nevidají s otcem, ostatní většinou pravidelně. Protože otázka rodinného zázemí je také úzce spjata s finanční situací rodiny, ptala jsem se také na zaměstnanost rodičů. Pět ze čtrnácti dotazovaných uvedlo, že jeden nebo oba rodiče nemají práci. Důvodem byly zdravotní problémy, či obtíže spojené s hledáním zaměstnání, což není vůbec překvapující vzhledem k tomu, že Horažďovice je město s poměrně vysokou mírou nezaměstnanosti. Zjišťovala jsem také, kolik mají děti sourozenců. Tento fakt může výrazně ovlivňovat jak finanční situaci rodiny, tak kvalitu i kvantitu rodičovské péče a zájmu o děti. Jeden z respondentů uvedl, že má 6 sourozenců, polovina všech dětí jsou ze třech dětí, tři ze dvou a dokonce jsem se setkala i se dvěma jedináčky.

Z pohledu poskytovatele

Pracovnice klubu potvrdila můj předpoklad, že se do klubu opakovaně vracejí převážně ti, kteří mají jisté problémy, mezi nimiž často figuruje ne příliš ideální rodinné zázemí. Jedná se v mnoha případech o děti z rozvedených rodin, jejichž rodiče spolu nekomunikují, matka si najde nového přítele, se kterým si děti nerozumí, rodiny nemají dostatek finančních prostředků apod.

První kontakt se službou – kdy, za jakých okolností, proč

Klub DOK – Nízkoprahové centrum pro děti a mládež – registrovaná sociální služba, vznikl z volnočasového centra DOKOŘÁN, které v Horažďovicích fungovalo od léta 2010 do léta 2012 – tedy do vzniku klubu DOK.

Z pohledu klientů služby

Věděla jsem, že někteří nynější klienti klubu chodili již do původního volnočasového centra, a tak mě zajímalo, koho z dotazovaných se to týká, a naopak, kdo poznal až nynější podobu klubu. Zjistila jsem, že většina dotazovaných (8 dětí) chodilo již do centra DOKOŘÁN. Co se týče toho, jak se o klubu děti dozvěděly, ať už do toho nynějšího či předchozího, téměř všichni odpověděli, že je přivedl kamarád či sourozenec.

Jedna dívka přišla sama poté, co se na náměstí jako náhodná kolemjdoucí zapojila do workshopu, který pracovnice za účelem propagace klubu pořádaly. Cituji:

„Na náměstí byla akce pro klub DOK – tak jsem na to přišla. Bylo mi řečeno, že je tady zábava, různě se tady vyrábí a jsou tady různé aktivity (R. 2).“

Zaujala mě také výpověď dívky z internátního zařízení:

„Byly jsme tady s paní vychovatelkou – teda ne úplně tady, ale okolo, tak jsme sem zašly s holkama a chodily jsme sem nějakou dobu, pak jsme sepsaly smlouvu (R. 11).“

Většina šla do klubu úplně poprvé proto, že byly zvědaví a toužili po tom, poznat něco nového, najít novou zábavu, protože se často nudily. Někdo přišel vyloženě kvůli konkrétní aktivitě – zmíněn byl kulečnick a počítače. Dívka z internátního zařízení, kterou jsem citovala již výše, odpověděla takto:

„No, jako ona o něm (o klubu) vychovatelka mluvila, že by nám tu i mohly pomoci, tak jsme sem zašly, co by to bylo, a docela nás to tady bavilo... No, tady v Horažďovicích se nedá dělat nic, nebo na intru, když to...tak to je takový...Tady aspoň si člověk s holkama pokecá...sice nejsou v našem věku, ale snaží se nám porozumět a je to takový fajn (R. 11).“

Uvedu ještě jednu odpověď na otázku: „Proč ses rozhodl klub navštívit?“ Jedná se o odpověď nejstaršího z dotazovaných. Možná proto je jeho odpověď úplně jiná než odpovědi mladších klientů.: *„Protože mi to přišlo zajímavý...třeba jako že pomáhaj s brigádama, prej (R. 12).“* Tento chlapec tedy přišel proto, že chtěl pomoci najít brigádu.

Z pohledu poskytovatele

Ptala jsem se také, jak se potencionální klienti služby o službě nejčastěji dozvídají. Dozvěděla jsem se, o klubu někteří potencionální uživatelé věděli už předtím, než vznikl, protože již chodili do volnočasového centra DOKOŘÁN, které bylo „předchůdcem klubu“. Potom jsou za účelem propagace pořádány různé akce pro veřejnost, dny otevřených dveří, sportovní dny, návštěvy ve školách, v internátním zařízení apod. Informace o klubu se také pravidelně objevují v novinách, Horažďovickém obzoru a nyní nově i na facebooku. Propagaci pracovnice považuje za dostatečnou. Někoho prý tyto propagační akce či informace v médiích zaujmou, i když těchto případů nebývá moc. Důležité je však to, že si to děti mezi sebou řeknou. Sami navzájem se lákají na různé aktivity, především na kulečnick, ping – pong, šipky, či zázemí v teple, kde se mohu hlavně v zimě scházet. Děti, které nemají problémy a nic nepotřebujou tyto aktivity většinou brzo omrzí a do klubu se

vracet přestanou. Ti, kteří však jisté problémy mají, nemají ideální rodinné zázemí a něco potřebují, se vrací tak dlouho, až se z nich stanou stálí klienti klubu.

Hlavní důvod pro užívání služby, obvyklé činnosti v klubu, častost navštěvování klubu

Z pohledu klientů služby

Na otázku, co je hlavním důvodem navštěvování klubu většina dětí řekla, že je to tu baví. Že sem chodí kvůli kamarádům, hrám a počítačům. Jeden z chlapců, který se nedávno s rodinou odstěhoval a do klubu chodí jen o prázdninách, odpověděl na otázku ohledně hlavního důvodu pro navštěvování klubu: „*Kamarádi a pravidelná komunikace s nima (R. 3)*“. Když jsem se vyptávala dál, někteří přiznaly, že do klubu chodí také kvůli pracovním – cituji: *Jo, to docela často (R. 7)*“ nebo proto, že mohu být jinde, než doma, nebo venku (když prší). Jeden z „čerstvých“ uživatelů projevil komplexní zájem o všechno: „*Všechno dohromady...taky ty akce co pořádaj, jsou zajímavý...třeba ta cesta za pokladem jak teď byla to byla docela sranda (R. 12)*“. Podobné odpovědi jsem dostávala rovněž na otázku, co v klubu děti nejčastěji dělají. Kromě počítačů, které zmínilo 10 ze 14 dotazovaných nejčastěji uváděli hry, kulečnick, počítače, fotbálek, ping – pong. Jen tři děti uvedly, že si sem chodí s někým povídat, ať už s kamarády či s pracovními. Většina dotazovaných chodí do klubu každý den či několikrát týdně. Týká se to i těch, kteří už v Horažďovicích nebydlí, tedy samozřejmě v době, kdy tady jsou (o prázdninách).

Z pohledu poskytovatele

Uživatelé klubu chodí dle pracovnice do klubu nejčastěji trávit svůj volný čas. Oblíbený je fotbálek, kulečnick, ping – pong, ale také počítače. Kromě toho ale někteří chodí do klubu vyloženě kvůli „pokecu“ s pracovními. Týká se to hlavně těch starších. Vybavení klubu je až tolik neláká. Přijdou tehdy, když mají nějaký „průšvih“ a potřebují si popovídat. Podstatné ale je, že si díky volnočasovým aktivitám zvyknou do klubu docházet, pracovnice s nimi navážou vztah, získají jejich důvěru a klienti potom ví, že když budou mít někdy problém, se kterým si nebudou vědět rady, mohou za pracovními přijít. Do klubu přijde průměrně asi tak 10 klientů denně a přibližně 20 různých dětí během jednoho týdne. Někteří chodí pravidelně, jiní jednou za čas. Účast je poměrně nestálá, spíše nárazová. Několik stálých klientů chodí téměř každý den a jsou situace, kdy kromě nich nepříjde nikdo další, nebo třeba i 10 dalších dětí.

Vztah k pracovním + pomoc s řešením osobních problémů

Z pohledu klientů služby

Zjistila jsem, že děti mají k pracovním většinou velmi kladný vztah. Mají je rády, a 11 ze 14 dokonce uvedlo, že jim plně důvěřují a svěřili by se jim naprosto s čímkoliv. Zdráhavější byli přirozeně ti, kteří chodí do klubu jen krátce. Jedna dívka na otázku, zda by se pracovním s čímkoliv svěřila, odpověděla: *„Tak jak s čím...třeba s něčím co se týká rodiny to asi ne, ale třeba kamarádek a tak, to asi jo (R. 8).“* Téměř polovina z těch, kteří již pracovním plně důvěřují, ale přiznalo, že to chvíli trvalo (většinou tak týden), z čehož usuzuji, že získat si důvěru klientů rozhodně není jednoduchý úkol, přitom je to v této profesi asi vůbec to nejdůležitější. Ptala jsem se také na to, jak děti reagují na to, že s nimi pracovníce pravidelně minimálně jednou do měsíce vedou rozhovory za účelem kontaktní práce. Nejčastější odpovědí bylo „jak kdy“, „je mi to jedno“ nebo „nevadí mi to“. Pouze v jednom případě jsem se setkala s odpovědí ryze negativní: *„Ne, nebaví mě to (R. 4).“*

Další otázkou, úzce související s důvěrou jsem se ptala na to, zda jim pracovníce někdy pomáhaly řešit nějaký problém. Většina řekla, že ne. Několik dětí však přiznalo, že ano. Uvedu jejich přesné výpovědi, abych přiblížila, o co šlo:

(R. 2):

„No, že rodiče vlastně nemaj tu práci, že ji nemohli sehnat, tak jsme s tím měli problémy, potom táta měl jít na operaci, na to jsme neměli ani peníze... „

Takže vám pomáhali zařizovat dávky?

„No to ne, spíš to na mě dolehlo, tak mě s tím Mirka pomohla.“

Jasně, takže spíš taková psychická podpora, že ses mohla vypovídat.

„Jo jo.“

A podařilo se vám problém vyřešit, nebo alespoň tobě se s ním lépe vyrovnat?

„Jo, je to teď lepší.“

Vaši ale tedy stále shánějí práci.

„Hmm...“

(R. 3):

„Jo, se školou jednou“

A o co šlo?

„Zeměpis“

Takže ti pomáhali s doučováním?

„Jo, ještě v tom minulým klubu.“

A pomohlo to?

„Jo.“

(R. 7):

„No, pár věcí tady bylo.“

O co šlo (jde)?

„Problémy v rodině, takový ty závažný důvody, jsme se o tom vždycky bavili s nima.“

A zasahovali do toho nějak, nebo o tom s tebou jen mluvili?

„Někdy jo, dávaly mi spoustu rad...“

A co třeba ti poradili?

„Poradili mi prostě jako co mam třeba dělat, aby to bylo jako lepší.“

A myslíš, že ti to hodně pomohlo? Jako že bys na to sám nepřišel?

„Sám bych na to nepřišel.“

Takže myslíš, že se díky tomu tvá situace zlepšila?

„Jo...“

Z pohledu poskytovatele

Klientů jsem se ptala, zda pracovnícím plně důvěřují a jak vnímají pravidelné rozhovory v rámci kontaktní práce, ke kterým dochází. Na podobnou otázku jsem se ptala i pracovnice. Zajímalo mě hlavně to, jak toto pravidlo vzali děti, které chodili do klubu již před tím, než vznikla registrovaná sociální služba DOK, kdy nic takového v klubu zavedeného nebylo. Odpověď je taková: „Těžce, Ze začátku hodně hudraly. Ale zvykly si, vědí proč to tak je a hlavně je to prostor jen pro ně, kdy se pracovník věnuje opravdu jen jednomu, a myslím, že někteří si to užívají, to sdělování...“ Důležité je však to, že je to neodradilo. Ti, co chodili do volnočasového centra DOKOŘÁN, chodí do klubu pořád. Problém prý mají ale občas s preventivními programy, z nichž některé jsou povinné a ostatní zábava jde na chvíli stranou. Snahou pracovníc je ale je tyto programy provádět zábavnou formou, aby byly i preventivní programy pro děti atraktivní, což se prý docela daří. Samotné rozhovory pracovníc s klienty v kontaktní místnosti dle pracovnice klienti berou pozitivně, ale mají někdy trochu problém s pochopením individuálního plánování. Je pro ně těžké stanovit si cíl, kterého by chtěli dosáhnout. Pracovnice to vysvětlila takto: „Když se jich zeptáte, jestli něco potřebují, tak odpověď zní vždycky ne, že jsou tu spokojení, líbí se jim tu, ale díky tomu, že si povídáme dále, o škole, rodině a tak, dojdeme

k něčemu, na čem by chtěli zapracovat a pak to společně řešíme“. K revizi dlouhodobých individuálních plánů dochází minimálně jednou za tři měsíce. U krátkodobých plánů častěji.

Dalším bodem, který s tímto souvisí je to, zda se klientům s pomocí pracovníků daří jejich problémy zvládat. Pracovnice se k tomu vyjádřila tak, že velice záleží na charakteru problému a hlavně na tom, zda je jim oni sami chtějí řešit. Pokud má někdo nějakou „poruchu“ třeba psychického rázu, oni s tím mohou jen těžko něco udělat. Pracují tedy na tom, aby se tyto děti v klubu cítili dobře a snaží se jim alespoň zvednout sebevědomí. Základem je získat si u dětí důvěru, na čemž pracují tak, že si s nimi co nejvíce povídají a poslouchají je.

Spokojenost se službou, dostupnost, návrhy na vylepšení

Z pohledu klientů služby

Zajímalo mě přirozeně také to, jak jsou klienti se sociální službou spokojeni. Co se týče přístupu pracovníků, neměl nikdo vůbec žádné výhrady. Služba je bezplatná tudíž je pro všechny dostupná finančně, ale jak jsem zjistila, tak i místně a časově, tedy kromě třech dotazovaných, kteří byli v době rozhovoru v Horažďovicích jen na prázdninách a trvalé bydliště mají daleko. Studentka odborného učiliště v Horažďovicích na otázku, zda je pro ni služba dobře dostupná odpověděla: *„Jo, oni se vlastně podřídily nám, abysme sem mohli chodit hned po škole, loni to bylo až od dvou (R. 11).“* Na otázku, zda jsou spokojeni také s vybavením klubu a nabídkou činností většina opět odpověděla, že ano, ale pár dětí projevilo zájem o jisté změny. Cituji:

(R. 3):

„Možná venkovní zahrada. Že by stačilo vyjít ven a pak zase dovnitř, když si chcem třeba něco zahrát, a ne chodit pryč, třeba až do parkánu, nebo někam (R. 3).“

(R. 5):

„No, uvítal bych spíš nějaký změn.“

A jaký?

„Třeba kdyby tady byli nějaký nový hry.“

A jaký třeba?

„No nebo spíš nějaký věci, co jsou tady spravit. Třeba ten kulečník, jak je dole.“

(R. 7):

„No, nevim, jestli je to už jen můj problém, nebo i ostatních, ale stěžovali jsme si na malej prostor.“

O prázdninách vás sem moc nechodí, jak tak koukám...přes rok je to tu mnohem plnější?

„Jo, během školy je nás tu dost.“

A chtěli byste spíš nějakou místnost, kam byste se mohli zašít, povídat, nebo spíš prostor na sportování, pohybový hry a tak?

„No tak spíš víc místa na ten fotbal třeba, abychom mohli kopat. Jak je tam ten ping - pongovej stůl, tak se to musí všechno sklízet do rohu...“

Jasný...a to se vám nechce, takže si třeba ani nezakopete.

„Asi tak...“

Dále dva chlapci projevíli zájem o krytý skatepark, což není moc reálný návrh na změnu, ale vzhledem k tomu, že hodně klientů klubu – kluků jsou velmi zapálení do skákání na freestyle kolech, koloběžkách či skateboardu, vůbec mě tento návrh nepřekvapil. Jeden chlapec se vyjádřil, že by uvítal nějaké nové hry, protože už všechno hrál, což je poměrně úsměvné vzhledem k tomu, že byl v klubu teprve čtvrtý den a různých her a nabídek aktivit je v klubu opravdu nespočetné množství.

Z pohledu poskytovatele

Pracovnice klubu jsem se přirozeně neptala na to, zda je spokojená se službou, ale na to, jaké změny v poskytování služby by uvítala pro to, aby byla služba efektivnější. Jejím cílem je dosáhnout toho, aby byla rozšířena cílová skupina a do klubu mohly chodit i děti mladší 11 let. K jedné změně, vedoucí k lepší efektivitě služby došlo nedávno. Otevírací doba klubu byla čtyři dny v týdnu – úterý až pátek. V pátek ale bývala účast velmi nízká, což bylo způsobeno jednak tím, že děti ubytované v internátním zařízení v pátek odjíždí domů, ani děti místní moc nechodili a občas musel být klub zavřený kvůli supervizím a školením, na které pracovnice dojíždí do Plzně a konají se většinou právě v pátek. Současná otevírací doba je tedy od pondělí do čtvrtka a dle slov pracovnice je to mnohem lepší.

Změny v životě, ke kterým díky navštěvování klubu došlo

Z pohledu klientů služby

Na otázku, zda respondenti pocítili vlivem častého navštěvování klubu ve svém životě nějaké změny, polovina odpověděla, že ne. Když jsem se ptala dál a otázku více konkretizovala, všichni z takto odpovídajících (kromě jednoho) řekli, že si v klubu našli jednoho či více kamarádů, které jsou pro ně v současné době hodně důležití, takže u nich vlastně k jisté změně došlo. Tři dotazovaní odpověděli, že už se tolik nenudí. Pro ilustraci uvedu citaci jednoho z nich: *„Utíká mi rychlejš čas...(R. 12).“* Jeden ze zapálených „skejtřáků“ řekl, že od té doby, co začal chodit do klubu tráví méně času ve skateparku. Jiný dotazovaný po delším vyptávání přiznal, že se těch změn vlastně dostavilo hned několik:

(R. 7):

„Nevím vůbec, mě to přijde takový stejný.“

Tak ty sem chodíš dlouho, vid', takže se na to špatně odpovídá.

„No právě.“

Našel jsi tady třeba nové kamarády?

„Jo, to jo...“

Nalezl jsi třeba pomoc při řešení problémů? Nebo oporu dospělého člověka?

„To asi taky...“

A co třeba školní výsledky?

„To jo, hodně my pomohly se zemědělem, s chemií a s fyzikou. A zlepšilo mi to hodně známky.“

Zlepšení školních výsledků se objevilo i u jiné klientky klubu. Cituji R. 2:

„Měla jsem problémy ve škole, jakože s učením, tak mě Mirka začala doučovat a prospěch se mi hodně zlepšil.“

A co tě doučovala?

„Třeba češtinu. A občas i matiku mi vysvětlila.“

Z pohledu poskytovatele

Stejně jako klientů samotných, i pracovnice jsem se ptala na to, zda zpozorovala u klientů nějaké změny, za dobu, kdy do klubu chodí. Jediné, co uvedla, bylo to, že se po nějaké době například dokážou nadchnout i pro jiné aktivity než třeba jen pro počítače,

kvůli kterým třeba do klubu začali chodit. Důležitým mezníkem pro pracovnice klubu je však vždy okamžik, kdy se s nimi děti dokážou spontánně bavit. Potom se mohou snažit o to, děti někam směřovat.

Dodržování pravidel

Z pohledu klientů služby

V klubu platí jistá pravidla a zásady, které klienti musí dodržovat. Jedná se především o zásady slušného chování (omezit neslušné výrazy, žádné fyzické ani slovní napadání...), žádný alkohol, omamné látky, zákaz vnášení zbraní do klubu a podobně. Mimo tato pravidla, která klienti vesměs dodržují, platí ještě pravidlo, kterým je omezena doba, kdy mohou být klienti denně na počítači. Ptala jsem se jich, jaký postoj mají převážně k tomuto poslednímu pravidlu, protože jsem během svých několika návštěv klubu vyzorovala, že je o počítače velký zájem a často jsou předmětem sporů mezi dětmi. Překvapivě pouze dva klienti odpověděli, že jim omezená doba na počítači vadí. Ostatní nemají s pravidly žádný problém. Na otázku ohledně dodržování pravidel mě opět zaujala odpověď nejstaršího z klientů: *„Ne, tak je to správný...když je tu víc lidí, tak je to v pořádku, že se na počítači střídáme...(R. 12)“*. Nejen z této odpovědi je velmi patrný věkový rozdíl mezi tímto chlapcem a ostatními, mladšími klienty.

Z pohledu poskytovatele

Pravidla, jež se v klubu musí dodržovat, jsem zmínila již v analýze rozhovorů s klienty. Pro upřesnění uvedu přesnou citaci vedoucí klubu:

„Máme několik pravidel, z nichž hlavně platí, že uživatelé:

- nesmí chodit do klubu pod vlivem drog*
- nesmí s drogami v klubu manipulovat (ani v prostorách okolo)*
- musí dodržovat otevírací dobu*
- nesmí vstupovat do klubu se zbraněmi*
- musí se respektovat se navzájem*
- nesmí používat fyzické násilí*
- neměly by si nadávat...a prostě klasické zásady slušného chování“*

Co se týče již zmiňovaných oblíbených počítačů, každý může být u počítače maximálně hodinu denně, přičemž maximálně půl hodiny v kuse, což musí pracovnice trochu hlídat, protože děti „rádi zapomínají“ na to, kdy k počítači usedly. V souvislosti

s počítači také pracovnice zmínila to, že snaží ovlivňovat, co děti hrají (omezit „střílečky“), nicméně žádným pravidlem to zatím ukotvené nemají. Dále se v klubu setkávají s tím, že si děti prostě nadávají, čímž také porušují jedno z pravidel. Ptala jsem se dále na to, zda se už setkali s tím, že děti přišly do klubu pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek. Prý se vyskytla opakovaně manipulace se šňupacím tabákem v prostorách klubu, v důsledku čehož byli dotyční na den, kdy k prohřešku došlo, z klubu vykázáni.

Trávení volného času mimo klub

Z pohledu klientů služby

Poslední věcí, která mě zajímala, byla odpověď klientů na to, jak by nejspíše trávili volný čas v době, kdy do klubu obvykle chodí v případě, že by klub v Horažďovicích nebyl. Většina (8 klientů) odpověděla, že by asi byli venku s kamarády. Někteří z nich, ale i jiní respondenti uvedli, že by byli ve skateparku. Tam by trávilo svůj volný čas 5 chlapců, kdyby nemohli být v klubu. Dva dotazovaní přiznali, že by se asi mnohem více nudili, a dva neopomněli, že mají doma počítač, u kterého by trávili času mnohem více než teď, když chodí do klubu. Velmi mě zaujala odpověď chlapce, kterého jsem již citovala. Jedná se o chlapce, který dlouhodobě bojuje s mnoha problémy, a to v rodině i ve škole. Jeho problematické chování dokonce vyvrcholilo pokusem o sebevraždu (předávkování léky), což se mu naštěstí nepodařilo. Z těchto důvodů opakovaně pobýval v diagnostickém ústavu. Jeho odpověď na otázku tedy zněla: „*No tak...vůbec nevím co bych dělal, kdyby to tady nebylo. Tak ono je možná dobře že to tady je, jinak bych dělal problémy. Mě to hodně pomohlo (R. 7).*“ V Horažďovicích není příliš možností trávení volného času pro dospívající. Svědčí o tom i odpověď studentky z učiliště, která je odkázána pouze na prostory internátního zařízení, kde vládne poměrně přísný režim. Cituji odpověď R. 11 na otázku – Co bys dělala v době, kdy chodíš obvykle do klubu, kdyby tady klub nebyl?

„*No, s přítelem, no...my teda rádi chodíme,...loni jsme toho nachodili hromadu...ale když je hnusně, to se moc nedá...nebo na intru.*“

A co na intru, můžete se s přítelem normálně navštěvovat?

„*No to ne...tohleto je ústav! Nemůžou k nám na pokoj kluci, my nemůžeme k nim...*“

Ani třeba do 10 večer?

„*Ne. Jedině na klubovně a metr od sebe...*“

To vás někdo takhle hlídá?

„No, tak musím zaklepat, že nás zatím na intru nikdo nenapomenul, jako že třeba sedíme vedle sebe, držíme se za ruce, proti tomu letos ještě nikdo nic neměl, ale loni jo...a teda ve škole, to je strašný...metr od sebe.“

A kdo to hlídá, učitelky?

„Jo, učitelky.“

A do kdy máte vycházky?

„Do 8. Teda ted' už jenom do 7. Hrozný!“

Z pohledu poskytovatele

V souvislosti s tímto bodem jsem se pracovnice ptala, zda si myslí, že je účelné poskytovat danou službu právě v této lokalitě, případně proč. Odpověď, kterou jsem dostala, je přirozeně kladná a to hlavně proto, že na Horažďovicku žádná jiná základna – bezpečné místo kam mohou téměř každý den přijít, pro mládež není. Horažďovice jsou ale malé město a není zde tolik potencionálních klientů, což má za následek to, že jsou i období, kdy je nižší návštěvnost a pracovnice musí vyrazit do terénu, aby zjistily co se děje.

KLUB DOK – shrnutí zjištěného metodou polostrukturovaného rozhovoru s vedoucí klubu a se 14 klienty klubu

Za důležité a velmi pozitivní zjištění považuji to, že jsou dotazovaní klienti se službou naprosto spokojeni, a hlavně to, že všichni tito klienti, kteří klub navštěvují pravidelně delší dobu plně pracovním důvěřují. Za podstatné to považuji především proto, že respektující vztah založený na důvěře je dle slov vedoucí klubu „základním stavebním kamenem“ potřebným k tomu, aby služba plnila účel, který plnit má, čímž je poskytovat dětem, které se z různých důvodů ocitají v ohrožení sociálního vyloučení, bezpečnou základnu. Tato základna může sloužit jako místo pro realizaci volnočasových aktivit, ale i jako útočiště pro děti v těžkých chvílích či problémových situacích.

Propagace služby je dle pracovnice dobrá, ale jak jsem zjistila hlavně od klientů samotných, většina z nich se do kontaktu se službou dostává díky svým kamarádům či sourozencům, kteří je „nalákají“ na velmi pestré vybavení klubu, díky němuž zažijí spoustu zábavy. A protože začnou do klubu kvůli „zábavě“ pravidelně docházet, pracovnice mohou velmi přirozenou formou začít pracovat na budování důvěrného vztahu s klienty, kterým může být později tento vztah velmi užitečný.

Málokdo z klientů přiznal, že jim pracovnice pomáhá řešit nějaké problémy. Pokud ano, šlo o doučování, psychickou podporu a rady v obtížné rodinné situaci. Pracovnice opět zdůraznila, jak je důležité si s dětmi neustále povídat a vyptávat se jich třeba i na zdánlivě nepodstatné věci. Pokud jde o to, zda se pracovnícím daří pomáhat řešit nějaké problémy, silně to závisí na tom, zda oni sami pomoci chtějí.

Typickým problémem klientů klubu je dle pracovnice neúplnost rodiny, kde hraje výraznou roli absence otce, případně přítomnost „nového“ přítele matky, kterého děti nemusí dobře přijmout. Po klientech jsem nežádala podrobné popisování rodinných vztahů, nicméně neúplnost rodiny projevující se většinou absencí otce se vyskytla u 9 ze 14 dotazovaných. Funkčnost rodiny může být ohrožena také vinnou nezaměstnaností rodičů a s ní spojenou špatnou ekonomickou situací rodiny. Více jak třetina dotazovaných klientů přiznala, že jeden, nebo oba jejich rodiče jsou nezaměstnaní.

Na otázku, co by se dalo v klubu vylepšit, klienti navrhovali většinou pouze nějaké změny týkající se zařízení klubu, které většinou ale nejsou ani příliš reálné. K lepší efektivitě služby by dle pracovnice přispělo rozšíření věkové hranice cílové skupiny směrem dolů, nicméně zatím se s tím vzhledem k nejasné budoucnosti klubu počítat nedá.

V klubu platí jistá pravidla. Klienti se k těmto pravidlům většinou vyjádřili tak, že nemají problém s jejich dodržováním, i když několik z nich přiznalo, že jim vadí omezená doba na počítači. Pracovnice v podstatě jejich výpověď jen potvrdila. Dodala však, že bojují ještě s tím, že si klienti sprostě nadávají. Co se týče drog či omamných látek v klubu, několikrát v klubu došlo k manipulaci se šňupacím tabákem.

V závěru tohoto srovnání bych se chtěla zaměřit na účelnost služby, o čemž částečně vypovídá odpověď klientů na to, co by dělali ve svém volném čase, kdyby klub neexistoval. Většina odvětila, že by byla venku s přáteli, ale objevili se i výrazy „zděšení“, ze kterých vyplynulo, že opravdu neví, co by si „počali“. Pracovnice je o účelnosti a nezbytnosti poskytovat službu právě v této lokalitě rovněž přesvědčena.

2.5.2 OBČANSKÁ PORADNA PŘI OBLASTNÍ CHARITĚ HORAŽĎOVICE

Palackého 1061, Horažďovice

Občanská poradna je registrovaná sociální služba – Odborné sociální poradenství. Posláním služby je poskytovat rady, informace a poradenskou pomoc všem, kteří se ocitli ve složité situaci, kterou nedokážou sami vyřešit, nebo chtějí vzniku takto složité situace předejít. Služba je poskytována nejčastěji formou ambulantní – každé úterý v době 9:30 –

11:30, 12:30 – 14:30, nebo terénně též v úterý, v době od 14:30 do 16:30. Poskytování služby je bezplatné, nestranné, diskrétní, s respektujícím, individuálním přístupem. Svoboda rozhodování klienta je samozřejmostí⁹⁴.

KOMPARACE DVOU RŮZNÝCH POHLEDŮ NA SLUŽBU OBČANSKÁ PORADNA HORAŽĎOVICE

(Následující informace vyplývají z rozhovorů s 18 klienty OP a z rozhovoru s pracovnící poradny - Pavlou Brůžkovou, Dis. Doslovné přepisy viz přílohy)

Charakteristika klientů – bydliště, vzdělání, zaměstnání

Z pohledu klientů služby

Protože jsem chtěla zjistit, zda u klientů OP převažuje nějaký určitý znak, co se týče socioekonomického zařazení, ptala jsem se jich na trvalé bydliště (obec), vzdělání a zaměstnání. Z 18 dotazovaných bydlí 8 klientů přímo v Horažďovicích, 6 klientů v některé z okolních vesnic, 2 ve Strakonících a jedna klientka dokonce až v Horní Vltavici. V jednom případě klientka bydliště prozradit nechtěla. Co se týče vzdělání, převažují klienti vyučení na středním odborném učilišti, dále klienti pouze se základní školou, méně bylo dotazovaných s maturitou, dvě klientky mají vzdělání vysokoškolské a jedna vyšší odborné. 6 z 18 klientů pracuje, 5 klientů v produktivním věku práci nemá, 4 jsou v důchodu starobním a 3 v úplném či částečném invalidním důchodu, rovněž bez práce.

Z pohledu poskytovatele

Pracovnice cílovou skupinu definovala tak, že jde o všechny lidi bez jakéhokoliv věkového či jiného omezení, kteří mají nějaký problém a sami jej nedokážou vyřešit. Mohou přijít děti, mládež, senioři, lidé v produktivním věku, lidé ohrožení sociálním vyloučením, lidé se zdravotním postižením - zkrátka kdokoliv.

Problém, se kterým klienti do OP přišli

Z pohledu klientů služby

Zajímalo mě, s jakými problémy se respondenti přišli do OP poradit. Někteří z nich přišli zároveň s více než jedním problémem. Naprosto převažující problémy, se kterými se

⁹⁴ Občanská poradna při Oblastní charitě Horažďovice. *Horazdovice.charita.cz* [online]. [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://horazdovice.charita.cz/nase-projekty/obcanska-poradna/>

dotyční přišli poradit, byly dluhy a exekuce, což bylo zmíněno v 10 případech. Alespoň dva klienti přišli kvůli rozvodu, převodu dědictví a zjišťování nároku na státní sociální podporu. Ostatní respondenti přišli do poradny kvůli prodeji pozemku, výživnému na dítě, hledání práce, opatrovnictví, či kvůli narušeným rodinným vztahům. Z výpovědí některých respondentů bylo vidět, že ani netuší, jak se vlastně do problému dostali. Uvedu citaci R6, které byl exekučně zabaven celý důchod: *„Byla jsem nemocná, měla jsem problémy, nemocnice a tak, došlo k nezaplacení určitý částky, kterou jsem měla jako půjčku, nedalo se to jinak řešit, nechtěli to jinak řešit a nakonec mi zmrazili exekučně celý důchod...“*

Z pohledu poskytovatele

Jako nejčastější problémy, se kterými klienti do poradny přichází, pracovnice označila dluhy, exekuce a s tím související soudní oddlužení. Jako další, méně časté, ale přesto hojně se opakující problémy uvedla převod dědictví – darovací smlouvy a zjišťování nároku na sociální dávky. Protože mám zkušenost z praxe v OP v Plzni, kde se často řešily také rozvody, ptala jsem se, zda se zde také často objevují. Odpověď pracovnice zněla takto: *„Ty jsme tady měly asi jen dvakrát, to není tak častý problém. Nebo se ti lidé stydí, řeší si to po svém.“*

Důvěra k pracovníci – pocity při prvním kontaktu

Z pohledu klientů služby

Klientů služby jsem se ptala, jaké měli pocity při prvním kontaktu a zda pro ně bylo obtížné mluvit o svém problému s odborníkem, neznámým člověkem. Naprostá většina dotazovaných odpověděla, že s tím vůbec žádný problém neměli. Cítili se bezpečně a poradkyni plně důvěřovali. Někteří naopak to, že pracovníci neznají, vnímali jako výhodu, například R4: *„Nevadilo mi to...spíš by pro mě bylo nepříjemné, kdybych se s tím člověkem, se kterým problém řeším, osobně znala, protože bych pak měla strach, že se to dostane ven. I když samozřejmě vím, že jsou sociální pracovníci vázání mlčenlivostí. To, že se neznáme, беру spíše jako výhodu.“*

Jedna klientka přiznala, že zpočátku měla problém, ale po chvíli rozhovoru s pracovnící už se cítila dobře. Tři dotazovaní se cítili nepříjemně a raději by o svém problému s nikým „cizím“ nemluvili.

Z pohledu poskytovatele

Na otázku, zda klienti pracovníci důvěřují, nebo jestli jsou u nich patrné jisté obavy, hlavně při prvním kontaktu, pracovnice potvrdila, že se obavy, stres a stud při první schůzce velmi často vyskytují. Často také nedůvěra v to, že pracovnice klientovu problému bude opravdu rozumět. Po chvíli však téměř vždy obavy ustoupí, klienti se uvolní a otevřou. Je to prý dobře znatelné jak z jejich způsobu sezení, tak z chování celkově.

Propagace služby směrem ke klientům / směrem od klientůZ pohledu klientů služby

Na otázku, jak se klienti o službě dozvěděli, většina odpověděla, že od kamaráda, známého či někoho z rodiny. Pouze 5 klientů se o službě dozvědělo díky propagačním materiálům, jako jsou letáky či plakáty u lékařů apod. 4 klienti byli na službu odkázáni odborníky z jiných institucí (psychoterapeut, úřednice...). Zajímalo mě také, zda se služba šíří i od těch, kteří se službou mají nějakou zkušenost. Za tímto účelem jsem se respondentů ptala, zda by službu někomu doporučili, na což jsem dostala samé kladné odpovědi a většina opakovaných klientů dodalo, že již službu někomu doporučili, a to většinou hned několika známým. Cituji odpověď klienta R. 9: *„Ne že bych doporučil, ale určitě doporučím. Mám ve svém okolí několik lidí, kteří mají podobný problém a váhají, jak ho řešit. Pokud s nimi budu mluvit, tak jim to doporučím. Je to supr pomoc.“*

Z pohledu poskytovatele

Služba je dle výpovědi pracovnice propagována prostřednictvím Horažďovického obzoru (místní noviny), letáků, plakátů a vizitek, které jsou k vidění či dostání u lékařů, na úřadech apod. A to nejen v Horažďovicích, ale i v okolních vsích. Občas Charita uspořádá také propagační akci – byla například v Chanovicích, kde poradkyně účastníkům prezentovala občanské poradenství. Propagace je dle pracovnice dobrá, a to, že o OP spoustu lidí v lokalitě vůbec neví, je způsobeno tím, že poradenství nepotřebují, proto nemají potřebu si všimnout informací, které na poradnu upozorňují.

Spokojenost se službou, vliv rady (informace) na jeho řešeníZ pohledu klientů služby

Klienti během rozhovorů vždy potvrdili spokojenost se službou, někteří byly vyloženě nadšení, příjemně překvapení – například R. 9: *„Jsem opravdu velmi příjemně překvapený, jak to tady funguje – a zadarmo. To se teda opravdu divím. Paní pracovnice*

je velice ochotná, příjemná, je na ní vidět, že se snaží opravdu pomoci. Mám z jiných úřadů úplně jiný zkušenosti.“ Přibližně polovina všech dotazovaných dostala radu, kterou potřebovali, čímž považují svůj problém za vyřešený. Se složitějšími problémy, hlavně s dluhy je to však náročnější a nestačí pouze jedna návštěva v poradně. To se týkalo 8 respondentů, kteří byli spokojeni s tím, co se dozvěděli, ale počítají ještě s dalšími návštěvami poradny. Jeden z respondentů dochází do poradny již delší dobu, ale jeho problém – nezaměstnanost se mu ani s pomocí pracovnice vyřešit nepodařilo. Zajímalo mě názor klientů na to, zda považují jednodenní otevírací dobu v týdnu za dostatečnou a zda je i přesto pro ně služba dobře dostupná. Proti jednodenní otevírací době vůbec nikdo nic nenamítal, pouze pro jednoho klienta ze Strakonice a klientku z Horní Vltavice je dostupnost služby přirozeně horší. Objevují se ale i případy, kdy z dostupnosti služby problém nastane, což mohu doložit například na případu klientky R. 4, která byla v poradně tentokrát podruhé, a to za kamarádku, která se do poradny nedostane kvůli tomu, že pracuje výhradně v noci a ve dne spí. R4 také jako jediná měla jednu připomínku k tomu, co by mohlo poradenství zdokonalit: *„No řekla bych, že by bylo fajn, kdyby tady byli dva lidi. A to hlavně proto, jak jsem řekla, jsme na malém městě a skoro každý tu zná každého a snadno se může stát, že je pracovnice naše známá a mohlo by nám být nepříjemné s ní o svém problému mluvit. Že by tam ty možnosti, s kým mluvit mohly být dvě.“*

Z pohledu poskytovatele

Klientů jsem se ptala na to, zda jsou spokojeni s tím, jak je služba poskytována, a pracovnice zase na to, zda je spokojena se zázemím, prostředky a podmínkami, které má pro to, aby mohla službu co nejefektivněji poskytovat. Uvítala by, kdyby mohlo být poradenství poskytováno alespoň ve dvou lidech, a to jak kvůli bezpečí, tak kvůli rychlejšímu nalezení řešení problému. Velkou výhodou poradny (a mnozí se podle toho rozhodují, zda službu využijí) je bezplatnost všech služeb, a to i včetně vyplnění soudního návrhu na oddlužení, za které si právníci účtují až 15 000 Kč.

Předchozí způsoby hledání řešení problému

Z pohledu klientů služby

Dalším předmětem mého zájmu bylo zjistit, zda klienti zkoušeli vyhledat jinou, odbornou či neobornou pomoc, která selhala a proto se obrátili na OP, nebo se na OP obrátili rovnou. Osm klientů uvedlo, že problém řešili s rodinou či s blízkým přítelem, ale

nikdo problému nerozuměl, takže se obrátili na OP. Objevila se také odpověď svědčící o tom, že klientka ani neměla, na koho by se mohla obrátit: *„Já mám všechny blízký, celou rodinu v nebičku. Jsem sama. Měla jsem děti, ty mi umřely, manžel umřel a pak jsem měla tohodle druhýho a toho mi hledají, no.“*

Někdo zkoušel i jiné odborníky – právníka, psychoterapeuta či sociální pracovnice OSPODU, nicméně rady těchto odborníků byly buďto neúplné, nebo příliš finančně náročné.

Opakovaná návštěvnost OP a užívání dalších sociálních služeb

Z pohledu klientů služby

Dle předchozích zkušeností se službou bych mohla klienty rozdělit do tří skupin. Nejpočetnější je skupina těch, kteří jsou v poradně poprvé. Do druhé lze zařadit klienty, které do OP přišli s tímž problémem podruhé, potřetí nebo počtvrté. Třetí skupina je trošku specifická tím, že jde o uživatele i jiných služeb charity než OP (pečovatelská služba, rozvoz obědů) a tito klienti, kteří jsou hůře pohybliví, a proto využívají terénních služeb OP, nerozlišují, zda zrovna využívají službu občanské poradenství či pečovatelskou službu – berou to spíše tak, že jim „děvčata od charity“ chodí pomáhat. Do této skupiny patří tři respondenti. Jedna klientka z této „skupiny“ by se ráda přestěhovala do domova s pečovatelskou službou, ale zatím to není možné. Cituji R7: *„No, chtěla bych ten penzion, až se to tam uvolní. Je tam nával a je nás moc. V létě to tady jde, ale když přijde zima...tahat kýble, to už nezvládam.“* Kromě těchto tří respondentů nemá nikdo s žádnou jinou sociální službou na Horažďovicku zkušenost, a to ani jako člen rodiny uživatele jiné sociální služby. Většina z nich ani nemá o existenci jiných sociálních služeb na Horažďovicku ponětí.

Z pohledu poskytovatele

Zajímalo mě, zda klienti často chodí do poradny s jedním problémem opakovaně, nebo jde spíše o konzultace jednorázové. Opakovaně musí klienti docházet s finančními problémy, jako dluhy apod., u ostatních stačí prý většinou konzultace jedna. Ptala jsem se také na to, zda se pracovnice setkává i s případy, kdy klient nepříjde s konkrétním dotazem, ale chodí se jen vyprávět, třeba i opakovaně. Prý i několik takových klientů OP má. Bývají to většinou nezaměstnaní, nebo osamělí lidé, kteří nemají nikoho, komu by se svěřili se svými problémy.

OBČANSKÁ PORADNA HORAŽDOVICE – shrnutí zjištěného metodou polostrukturovaného rozhovoru s poradkyní a s 18 klienty poradny

Až na malé, ale jasně odůvodněné a dobře pochopitelné výjimky byli všichni dotazovaní klienti naprosto spokojeni jak s dostupností služby, tak s přístupem pracovnice, které ve většině případech plně důvěřovali, a pokud zde byly nějaké pochybnosti, strach, stres či stud, pak pouze na úplném počátku kontaktní práce. Pracovnice tuto záležitost hodnotila v podstatě stejně, až na to, že počáteční nedůvěra se dle ní projevuje často, zatímco v rámci rozhovorů s klienty se k ní přiznalo jen několik málo z nich. Klienti v několika případech projeví velké nadšení a příjemné překvapení z toho, že je služba poskytována naprosto bezplatně, což i pracovnice vyzdvihla jako velkou výhodu poradny.

Efektivitu poskytování služby by dle pracovnice mohl zvýšit počet poradců na pracovišti, což bylo zmíněno i jednou klientkou, i když důvodem nebylo zvýšení efektivity, ale možnost využít služeb druhé poradkyně, pakliže by jedna z nich byla klientovou „známou“.

Propagace služby je dle poradkyně velmi dobrá, nicméně většina dotazovaných klientů se o službě nedozvěděla díky propagačním materiálům, ale díky svým známým, přátelům či příbuzným o tom, že se informace o službě šíří spíše touto cestou svědčí také to, že spokojení opakovaní klienti často podotýkali, že i oni sami již službu několikrát někomu doporučili.

Nejčastějšími problémy, se kterými klienti do poradny přichází, jsou dluhy a exekuce, což vím od pracovnice a zcela jasně se to projevilo i v rámci mého výzkumného vzorku. Tyto problémy mohou a nemusí být spjaty s nezaměstnaností, nicméně právě nezaměstnanost se u respondentů objevila častěji, než bych očekávala. Pouze 6 z 18 dotazovaných má práci a minimálně u 5 z 12 nezaměstnaných je toto velkým problémem, neboť jsou ve věku produktivním. Týká se to i několika dalších respondentů v částečném invalidním důchodu, kteří by také rádi byli zapojeni do pracovního procesu. Poradenství je většinou jednorázové, ale v případě složitých finančních problémů, hlavně již zmiňovaných dluhů a exekucí musí klienti do poradny docházet opakovaně, což opět potvrdili dotazovaní klienti i pracovnice.

2.5.3 ARCHA PRO RODINY S DĚTMI

Havlíčková 46, Horažďovice

Archa pro rodiny s dětmi je registrovaná sociální služba – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. „*Posláním služby je poskytovat rodinám s dětmi v obtížné situaci takovou podporu, aby vlastními silami dokázaly vytvářet vhodné prostředí pro rozvoj dítěte a vedly nezávislý život v rámci společnosti*“.⁹⁵ Služba je zde na Horažďovicu poskytována především formou terénní, ale může být poskytována i ambulantně, a to vždy ve středu od 10:00 do 12:00 hodin.

KOMPARACE DVOU RŮZNÝCH POHLEDŮ NA SLUŽBU ARCHA PRO RODINY S DĚTMI

(Následující informace vyplývají z rozhovorů se 4 klienty služby a z rozhovoru s pracovníci služby Annou Páleníkovou a Helenou Makrlíkovou. Doslovné přepisy viz přílohy)

Charakteristika klientů - bydliště, počet dětí, vzdělání, zaměstnání

Situace v rodinách spolupracujících s Archou pro rodiny s dětmi je natolik složitá, že mi bylo umožněno hovořit pouze se 4 klienty této služby. Ve třech případech rozhovor probíhal přímo u klientů doma, v jednom případě v kontaktní místnosti služby.

Z pohledu klientů služby

Tři ze čtyř rodin bydlí ve vsích v okolí Horažďovic (Velký Bor, Nařovské Hory a Velenovy), čtvrtý klient má trvalé bydliště dokonce v Sušici, nicméně po většinu času se zdržuje v Horažďovicích u své přítelkyně, kde také ke kontaktu klienta s pracovníci Archy nejčastěji dochází. Dotazovaní mají 2, 3, 5 a v jednom případě dokonce 9 dětí. Klient s 9 dětmi ale žádné z těchto dětí nevychoval, žijí v dětských domovech na různých místech v české republice. Na otázku, jak jsou jeho děti staré, odpověděl R3 takto: „*To nevím, jak jsou starý, to si nepamatuju. 89, 90, 91 a dál nevím*“. Klientem Archy se stal proto, že s velkou pomocí nové přítelkyně dokázal životní podmínky u sebe doma uvést do takového stavu, že jeho dvě nejmladší dcery budou svěřeny zpět do jeho péče. Co se týče vzdělání, jedna z dotazovaných má vzdělání pouze základní, ostatní tři jsou vyučení. Dva z respondentů jsou nezaměstnaní, jedna respondentka se živí jako finanční poradkyně a dokonce si přivydělává jako masérka, zatímco poslední klientka je zaměstnána jako uklízečka.

⁹⁵ HANYCH, Pavel; JELÍNKOVÁ, Kateřina. Archa pro rodiny s dětmi. *Diakoniezapad.cz* [online]. [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.diaconiezapad.cz/nase-sluzby/pomoc-detem-a-jejich-rodinam-cpr/archa-pro-rodiny-s-detmi/>

Z pohledu poskytovatele

Pracovnice cílovou skupinu definovaly takto: „*Služba je určena rodinám s dětmi do 25 let, které se ocitají v takové situaci, že ji nedokážou vyřešit vlastními silami.*“ Definice jde dle pracovnic hodně široká, takže to umožňuje pomáhat rodinám ve velmi rozmanitých situacích.

Typické problémy

Z pohledu klientů služby

Problém u všech dotazovaných pramenil v tom, že byli na všechno sami – na děti, na domácnost, na finanční zajišťování rodiny...což vyvolalo řadu problémů. Pro lepší uvedení situace uvedu doslovnou citaci R1. „*Jsem na děti sama, je to s nimi těžké. Kluk dvakrát propadl, teď chodí za školu, ode mě si nenechá nic říct. Jejich táta je uplácí a myslí si, že je tím vychovává, a mě tak akorát hází klacky pod nohy. Ve škole se o ně taky nestaraj. Já jsem vždycky ta špatná. Taky mám finanční problémy. Dluhy, které mi nadělal bejvalej manžel.*“

Dvě respondentky přiznaly, že nezvládají výchovu svých dětí. R. 4 zatím výchovné problémy neřeší, protože jeho děti jsou malé (5 a 7 let), ale zato řeší hlavně problém se zajištěním péče o děti. Všichni dotazovaní se ocitli v tísní finanční. Dva klienti uvedli jako důvod pro využívání služeb Archy problémy s bydlením. U R. 3 šlo o celý komplex problémů vzhledem k tomu, že mu byly všechny děti odebrány.

Z pohledu poskytovatele

Dle pracovnic se jedná hlavně o problémy výchovné, finanční, socioekonomické, často se objevují i exekuce (s nimi ale pracovnice odkazují na jiné služby). V rodinách se někdy vyskytne i domácí násilí, kdy pracovnice fungují hlavně jako psychická podpora napadeného člena, ale zároveň je nutno navázat spolupráci s odborníky, kteří se na tento socio-patologický jev zaměřují přímo. Dalšími často řešenými problémy jsou rozvody, mimosoudní dohody, komunikace mezi rodiči apod. Svým klientům pracovnice poskytují také krizovou intervenci.

Konkrétní způsoby pomoci – zlepšení situace

Z pohledu klientů služby

Všichni dotazovaní jsou si vědomi zlepšení jejich situace díky intervencím sociálních pracovníků Archy. R1 uvedla jako zásadní pomoc to, že se pracovnícím daří lépe než jí motivovat „nevladatelného“ syna k tomu, aby nezanedbával povinnou školní docházku. R2, která se po smrti svého muže ocitla v takové krizi, že jí OSPOD hrozil odebráním dětí, má nyní už finanční situaci svojí rodiny pod kontrolou a dokonce se žíví tím, že pomáhá řešit finanční situaci jiným lidem. Dotyčná okomentovala pomoc ze strany Archy takto: *“ Pro mě to byl spíš takovej impuls začít naši situaci řešit, změnit to a jinak to udělat. Začít tu situaci řešit a nevzdávat se. Kdyby nepřišli a nedonutili nás jako fyzicky něco dělat, tak by nám nakonec ty děti asi vzali. Byl to pro mě strašně důležitý impuls. “* Stále ale bojuje s výchovnými problémy svého 20 letého syna, který se odmítá postavit na vlastní nohy i udělat cokoliv pro to, aby k tomu v budoucnu došlo. R4 uvedl, že pro něj spolupráce s archou znamená hlavně pomoc psychickou. Zlepšil se prý díky tomu i psychický stav jeho dětí. R3 sám přínos služby zhodnotit nedokázal, nicméně o tom, že od doby, kdy jej začaly pracovnice z Archy navštěvovat, došlo k velkému posunu, svědčí hlavně to, že se životní podmínky u něj doma zlepšily do takové míry, že mu budou svěřeny do péče jeho dvě nejmladší dcery, na čemž má ale neopomenutelnou zásluhu také jeho nová přítelkyně.

Z pohledu poskytovatele

Dle pracovníků je nejsilnějším nástrojem pomoci Archy to, že je služba poskytována terénně. Klienti se často ocitají ve špatné finanční situaci a dojíždět za odborníky do Klatov či do Plzně, nebo dokonce platit za jejich služby by si rozhodně dovolit nemohli. Konkrétně pracovníci pomáhají s obstaráváním sociálních dávek, vyplňování formulářů, a v poslední době se převážně věnují poradenství ve výchově dětí, dělají mediátory v situacích, kdy si rodiče nerozumí a potřebují prostředníka, a snaží se tedy více věnovat dětem. Dávají rady a informace z různých oblastí – zkrátka směřují klienta k tomu, aby sám aktivně svojí situaci řešil. Je-li třeba, doprovodí jej na policii, k soudu apod. či odkážou na jinou službu. Kvůli absenci psychologa, psychiatra či pedagogicko – psychologické poradny na Horažďovicku částečně radí i v těchto oblastech, je-li to v jejich silách. Na otázku, zda jejich pomoc přinese vždy nějaké výsledky, pracovníci nemohly jednoznačně kladně odpovědět. Ne vždy jsou výsledky jejich snažení skutečně vidět,

a pokud dlouhodobě ke zlepšení nevede, spolupráci s klientem ukončí, aby měly více času na ty, komu pomoci lze. Pokud výsledky vidět jsou, je to například v tom, že klient začne pracovat, naváže kontakt se školou, zlepší se prospěch dítěte, zlepší se bytové podmínky, děti začnou chodit do mateřské školy apod.

Kontaktování služby: kdy, na základě čeho; užívání služby: jak často, kde; propagace

Z pohledu klientů služby

Všichni dotazovaní službu kontaktovali, nebo byli kontaktováni na základě doporučení pracovníc OSPODU. K osobnímu kontaktu mezi pracovníci a rodinami dochází ve třech případech v prostředí domova, v jednom případě v kontaktní místnosti v Horažďovicích, neboť dotyčná klientka pracuje jako uklízečka v objektu, kde se místnost nachází. Ke kontaktu dochází u všech klientů vždy minimálně 1 za měsíc, nicméně klienti sami pracovníci kontaktují, když potřebují s něčím pomoci či poradit. Jeden klient nejprve uvedl, že ke kontaktu dochází, když jej kontaktuje pracovníce, ale následně přiznal, že pracovníci kontaktuje i on sám. Všichni dotazovaní s Archou spolupracují již dlouhodobě a to minimálně půl roku. Jeden klient dokonce už téměř dva roky.

Z pohledu poskytovatele

Pracovnice klienty kontaktují buďto samy – na základě žádosti OSPODU či jiné instituce, nebo je klienti kontaktují sami. To bývá nejčastěji také na doporučení OSPODU, ale třeba i proto, že jim službu doporučili známí. Služba je propagována hlavně formou letáků, které jsou na úřadech, u lékařů, či v objektech jiných sociálních služeb, ve školách, ale občas jsou pořádány i různé propagační akce - i když spíše pro odbornou veřejnost. Spolupráce s klientem je většinou dlouhodobá, trvá i rok a déle. Ve výjimečných případech ale pracovníce poskytují i službu krátkodobou (např. jen 3 – 4 schůzky). Ke kontaktu dochází minimálně jednou za měsíc, nicméně to záleží hlavně na individuální potřebě klientů. Možné jsou ale třeba i schůzky každý týden. Na otázku, zda je propagace dostatečná, pracovníce odpověděla takto: *„Propagace není nikdy dost. Pořád mě překvapuje, že se třeba někteří lékaři diví, že tady něco takového je, přitom jsme tady už dva roky.“*

Spokojenost se službou, dostupnost služby, důvěra

Z pohledu klientů služby

S dostupností služby jsou všichni klienti, s nimiž jsem hovořila, naprosto spokojení, a to hlavně proto, že jde o službu terénní. Klienti pouze zvednou telefon a domluví si s pracovníci schůzku většinou přímo u nich doma. Nikdo neuvedl nic, co by mu nevyhovovalo. Jako příklad uvedu odpověď R. 4: „*Velmi dobře dostupná. Stačí zavolat a paní Páleníková buďto poradí hned, nebo se domluvíme na schůzce.*“ Dotazovaní byli naprosto spokojeni nejen s dostupností služby, ale také s jednáním pracovníků a vším, co se službou souvisí. Ptala jsem se také, zda by doporučili službu někomu ze svých blízkých, kdyby věděli, že by jim mohla pomoci. Zajímavý názor měla R. 1: „*Já bych je doporučila všem, aby věděli lidi, že ty co pomáhaj těm lidem, aby věděli, že existujou a ne aby se na ně obraceli zády.*“ Ptala jsem se dotyčné, jestli i ona nejdříve trpěla předsudky či strachem ze sociálních pracovníků. Klientka služby odpověděla takto: „*Ne, byla jsem ráda. Ze sociálních pracovníků z OSPODU mám strach. Ale když se obrátím tady třeba na paní Páleníkovou, tej bych řekla úplně všechno.*“ I ze všech ostatních rozhovorů bylo patrné, že klienti pracovníkům naprosto důvěřují.

Z pohledu poskytovatele

Pracovnic jsem se ptala, zda jsou spokojeny s kompetencemi, nástroji pomoci a materiálními podmínkami k tomu, aby mohly službu poskytovat co možná nejefektivněji. Bylo mi řečeno, že podmínky mají dobré. Efektivita služby záleží hlavně na tom, jak jsou sami klienti pomoci otevření a zda opravdu svojí situaci zlepšit chtějí. Zajímalo mě také, zda je těžké získat si důvěru klientů, a jak dlouho to tak trvá. Pracovnice odpověděla, že to samozřejmě závisí na frekvenci kontaktu, ale většinou prý klientům trvá tak měsíc, než pracovníkům začnou plně důvěřovat. Občas jsou i případy, kdy se jim důvěru nepodaří získat vůbec, což bývá u klientů, kteří nemají pocit, že by měli něco změnit. V těchto případech bývá snažení pracovníků marné a je lepší spolupráci ukončit.

Užívání dalších sociálních služeb, informovanost

Z pohledu klientů služby

Zajímalo mě, zda jsou respondenti nebo někdo z jejich rodiny uživateli také jiných sociálních služeb na Horažďovicku. Konkrétně jsem se ptala na Občanskou poradnu, a to z toho důvodu, že z informací od sociálních pracovníků Archy i OP vím, že klienti Archy

jsou občas na OP odkazováni, a to především s dluhovými záležitostmi. Dva z respondentů se k dalším sociálním službám vyjádřili v tom smyslu, že se jich to netýká. R2 k sociálním službám obecně taktéž, nicméně po delším vyzptávání ohledně občanského poradenství si uvědomila, že se službou zkušenost má. Hodnotila ji velmi negativně. Cituji: *„Tam mě poslali a tam jsem slyšela od nich názor, byla jsem tam vlastně kvůli insolvenci a museli se tam nejdřív podívat do počítače, než mi mohli něco poradit, což si jako finanční poradce, který s financemi pracuje myslím, že by měli vědět“*. R4 na otázku ohledně užívání dalších sociálních služeb uvedl formy pomoci, které využil, i když se nejedná přímo o sociální službu. Byla to potravinová pomoc od charity v Sušici, finanční podpora od nadačního fondu J&T na zaplacení dluhů za elektřinu a služby dětského psychologa v Plzni. O občanské poradně zatím nevěděl, nicméně projevil o informace ohledně OP zájem, a to hlavně kvůli tomu, že ještě nemá vyřešeny všechny své dluhy a určitou pomoc v této oblasti využít chce.

Z pohledu poskytovatele

Pracovnice považují s ohledem na své klienty za problematickou hlavně absenci psychologa, psychiatra, dětského psychiatra, pedagogicko-psychologické poradny a manželské poradny. Obecně v Horažďovicích prý chybí také jakákoliv služba pro drogově závislé.

ARCHA PRO RODINY S DĚTMI – shrnutí zjištěného metodou polostrukturovaného rozhovoru s pracovníci služby a se 4 klienty

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi je službou terénní, což považují pracovníci za její nejsilnější nástroj a dotazovaní klienti to jen potvrdili vyjádřením o naprosté spokojenosti s dostupností služby, a následně také spokojeností se službou jako takovou. Většina dotazovaných si je také plně vědoma pozitivních životních změn, které u nich díky užívání služby nastaly. Pracovnice jako konkrétní pozitivní změny, které vlivem dlouhodobého užívání služby v rodinách obvykle nastávají, uvedly nalezení zaměstnání rodičů, navázání kontaktu rodičů se školou, nástup dětí do mateřské školy, zlepšení bytových podmínek apod. Změny, které uvedli dotazovaní klienti, do tohoto okruhu spadají. Zmíněna byla ještě celková mobilizaci rodiny a zlepšení psychického stavu všech členů rodiny.

Problémy všech dotazovaných klientů se začaly hromadit v souvislosti s rozpadem rodiny a následně s tím, že byl jeden rodič na vše sám. Ve všech případech šlo o velmi závažné problémy finanční, ale řetězily se na to i problémy další – výchovné, bytové, nezvládnutí péče o děti, problémy psychické apod. Kromě problémů psychických (o kterých ale pracovnice hovořily v jiných bodech rozhovoru) všechny tyto problémy pracovnice uvedly jako nejčastěji se vyskytující u jejich klientů.

U všech rodin, s jejichž zástupci jsem měla možnost hovořit, došlo k navázání kontaktu se sociálně aktivizační službou prostřednictvím OSPODU. Dle pracovnic k tomu dochází téměř ve všech případech, i když rodiče, kteří se ocitnou v tíživé situaci, vlivem které je ohrožen vývoj jejich dětí mohou pracovnice oslovit sami. Možností, jak se mohou o službě dozvědět je celá řada (od lékaře, na úřadech, ve školách...) přesto ale dle pracovnic povědomí o službě mezi horažďovickými občany stále ještě ani po dvou letech rozšířeno není. Co se týče informovanosti o jiných sociálních službách na Horažďovicku, dotazovaní klienti příliš přehled nemají, nemají ani zkušenosti s jinými službami. Osobní zkušenost má jen jedna z respondentek, a to s občanskou poradnou. Hodnotí tuto zkušenost jako velmi negativní.

Efektivita poskytování služby dle pracovnic záleží hlavně na tom, jak si klienti sami uvědomují potřebnost situaci v rodině řešit, zda skutečně chtějí něco pro změnu situace udělat a jak přistupují ke spolupráci se sociálními pracovníky.

2.5.4 SPOLEČNÉ A ROZDÍLNÉ RYSY TŘÍ ZKOUMANÝCH SLUŽEB Z POHLEDU POSKYTOVATELŮ

Pro zjednodušení textu budu pracovat se zkratkami:

DOK – Klub Dok pro děti a mládež Horažďovice

ARCHA – sociálně aktivizační služba Archa pro rodiny s dětmi

OP – Občanská poradna Horažďovice

Cíl služby

ARCHA

Cíl sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dle pracovnic služby spočívá v upravení rodinného prostředí tak, aby nebyl ohrožen psychický ani fyzický vývoj dítěte.

DOK

Cílem služby je pomoci dětem a dospívajícím z Horažďovic a okolí, kteří se ocitají v ohrožení vyloučení ze společnosti vlivem chudoby, nízkého vzdělání, místa bydlení, etnického či národnostního původu, nebo se ocitají ve složitých životních situacích, které ohrožují mezilidské vztahy. Dále je cílem poskytnout výše zmíněným základnu pro realizaci jejich vlastních aktivit.

OP

Cílem Občanské poradny je pomoci klientům najít řešení nepříznivé sociální situace, aktivizovat klienta, aby sám dokázal využít zdrojů, které jsou pro něj dostupné, podporovat klienty, aby dokázali samostatně prosazovat svá práva a zájmy.

Cílová skupina

Archa

Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi do 25 let, které řeší takovou životní situaci, kterou nedokážou vyřešit vlastními silami.

DOK

Cílovou skupinou jsou děti od 11 do 20 let, které pobývají Horažďovicích a okolí – spádových oblastech (popřípadě i mládež studující na SOU v Horažďovicích, která je ubytována na místním internátě), které se ocitají ve složitých životních situacích (viz cíl služby).

OP

Služba je určena pro všechny lidi bez omezení věku. Mohou přijít všichni, kdo mají nějaký problém - jak děti, mládež, senioři, lidé v produktivním věku, prostě všichni.

Typické problémy klientů

ARCHA

V rodinách užívajících služeb ARCHY se dle pracovníků objevují především problémy výchovné, finanční, socioekonomické - často i exekuce a občas také domácí násilí. Dalšími hojně řešenými problémy jsou rozvody, mimosoudní dohody, komunikace mezi rodiči apod.

DOK

Klienti klubu mají často problém s tím, že neumí aktivně využít svůj volný čas, jejich rodiny jsou neúplné – rodiče jsou rozvedeni a nekomunikují spolu, nebo zde figuruje nový přítel matky, kterého děti nechtějí přijmout. Složitá bývá také ekonomická situace rodiny klientů apod.

OP

Pracovnice uvedla jako nejčastěji se vyskytující problémy klientů OP dluhy, exekuce a s tím související soudní oddlužení. Jako další, méně časté, ale přesto hojně se opakující uvedla převod dědictví – darovací smlouvy a zjišťování nároku na sociální dávky. Ve výjimečných případech také rozvody.

Financování služby, perspektiva do budoucna

ARCHA

Služba byla do konce roku 2013 financována hlavně z individuálního projektu plzeňského kraje Evropského sociálního fondu ČR, dalších fondů EU a z Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost Plzeňský kraj. Od roku 2014 bude služba financována hlavně z dotací MPSV, ale kromě toho také z různých dalších doplňujících projektů. Od léta 2013 má Archa pro rodiny s dětmi na starosti také několik rodin pěstounských. Krátký čas tyto dvě služby poskytovaly téže pracovnice pod stejným názvem, nicméně již došlo k oddělení služeb a název Archa pro rodiny s dětmi se vztahuje pouze na sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi. Souvisí s tím také drobné personální změny ve smyslu zvýšení počtu pracovníků a jejich zaměření buďto na službu sanační, nebo na službu podporující pěstounské rodiny, ke kterým došlo v létě 2013 a v roce 2014 pravděpodobně ještě dojde.

DOK

Služba je financována hlavně z individuálního projektu Plzeňského kraje, ale snahou pracovníků je psát i jiné další projekty, aby měl klub dostatek prostředků. Individuální projekt Plzeňského kraje však končí v prosinci 2013 a dosud není vyjasněno, jak bude služba financována dále, zda vůbec bude fungovat. Snahou pracovníků bude usilovat o získání financí proto, aby mohl klub fungovat nadále a ideálně také o snížení věkové hranice směrem dolů, ale doposud není nic jisté.

OP

Služba je financována z MPSV, z dotací od Plzeňského kraje a od Města Horažďovice. Se žádnými změnami do budoucna se zatím nepočítá, pouze se uvažuje o přijetí dalšího pracovníka, a to hned z několika důvodů. Pracovnice OP je v kanceláři sama a občas se stane, že přijde klient, který se nemůže smířit s tím, že mu pracovnice poradí něco jiného, než chce sám slyšet, a pakliže má agresivní sklony, může být pracovnice v ohrožení. Dalším důvodem je to, že možnost konzultování problému s jiným pracovníkem usnadní i urychlí proces, v rámci kterého pracovnice nejvhodnější řešení hledá. Zatím má možnost konzultovat problém telefonicky s pracovníky Občanské poradny v Plzni.

Spolupráce s dalšími subjekty, sociální služby v regionu

ARCHA

Pracovnice sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi spolupracují především s OSPODEM – jsou jeho „pravou rukou“. Když pracovnice OSPODU vyhodnotí situaci v některé rodině jako natolik závažnou, že jejich občasné návštěvy nestačí k tomu, aby došlo v rodině výraznější změně ve smyslu upravení životních podmínek pro zdravý vývoj dítěte, zprostředkují kontakt rodiny se sociálně aktivizační službou, která intervenci OSPODU doplňuje. Je-li rodina pod dohledem OSPODU, neplatí zde pravidlo mlčenlivosti a pracovnice sanační služby mohou s pracovníky OSPODU problém rodiny otevřeně diskutovat a hledat řešení. K nepřímé spolupráci dochází také s Občanskou poradnou. Potřebují-li klienti sepsat žádost k soudu, řeší dluhy a podobné problémy, které jsou v Občanské poradně na denním pořádku, pracovnice ARCHY své klienty odkážou tam, aby se mohli více věnovat rodinné terapii a výchově. Jako zásadní nedostatek v oblasti sociálních služeb v regionu pracovnice vyhodnotily absenci terénní služby pro drogově závislé, a to z toho důvodu, že na Horažďovicku a na Sušicku je problém drogových závislostí velmi rozšířen. Dále prý v blízkém okolí chybí odborníci jako psycholog, dětský psycholog, či dětský psychiatr. Dětský psycholog je v Sušici v pedagogicko-psychologické poradně, ale je tam příliš dlouhá objednací lhůta. Kromě toho by klientům ARCHY mohla být hodně prospěšná manželská poradna. Tuto chybějící službu ARCHA částečně pro svoje klienty supluje. Jako velkou výhodu lokality v oblasti sociálních služeb pracovnice vyhodnotili existenci nízkoprahového klubu pro děti a mládež.

DOK

Pracovnice klubu příležitostně spolupracují s ARCHOU. V případě, že mají klienta z rodiny, která je klientem Archy, je třeba, aby klient DOKU souhlasil s vyměňováním informací o něm a o jeho rodině mezi pracovníci těchto dvou služeb. V plánu je prohloubit spolupráci s OSPODEM a se základními školami, nicméně je to problematické vzhledem k tomu, že Nízkoprahové centrum pro děti a mládež je anonymní služba, tudíž není možné sdílet informace o klientech ani s institucemi, jako je třeba škola. Dále jsem se ptala, zda by klientům mohla pomoci služba jiného typu, než je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, která v lokalitě poskytována není. Bylo řečeno, že zde rozhodně chybí služba poskytující protidrogovou prevenci, vzhledem k tomu, že Horažďovicko a Sušicko jsou oblasti, kde je problém drog velmi rozšířený a žádná služba tohoto typu zde není. Co se ale klientů klubu týče, prý zde zatím problémy s užíváním návykových látek krom experimentů se šňupacím tabákem na klubu naštěstí zatím řešit nemuseli.

Přímo klienti klubu tedy žádnou jinou sociální službu, která v lokalitě není, nepotřebují, nicméně na základě blízkého kontaktu s nimi pracovníce spatřuje, že jejich rodiče, tedy zejména matky, se kterými děti žijí, by často potřebovali pomoci, nebo alespoň poradit s různými převážně administrativními záležitostmi spojenými se sociálním zabezpečením rodiny, pakliže na to sami nestačí. Na mojí připomínku, že od toho je zde Občanská poradna, pracovníce reagovala tak, že se dle jejích zkušeností do povědomí těch, kteří by jejích služeb potřebovali využít ještě příliš nedostala.

Pracovnice dále upozornila na problém, kterému neustále musí čelit matky samoživitelky, a to problém s hlídáním dětí, pakliže se jejich děti nedostanou do mateřské školy, nebo do školky chodí, ale matky pracují odpoledne, přičemž děti ve školce mohou být pouze do čtyř hodin. Samozřejmě je zde možnost soukromého hlídání, které je ale finančně náročné, tudíž by se matkám, které by třeba měly možnost pracovat, ale jen za minimální mzdu, vůbec nevyplatilo do práce chodit. Vzniká tím tedy problém nezaměstnanosti, který může dlouhodobě evokovat ohrožení sociálním vyloučením, takže sociální služba, která by tento problém řešila, by zde dle pracovníce rozhodně byla namístě, a nejen tady, ale všude jinde...

OP

OP spolupracuje hned s několika sociálními službami a úřady v okolí. S ARCHOU, s OP Plzeň, s OP Klatovy, ale také s se sociálním odborem města Horažďovice, úřadem

práce či s OSPODEM. Spolupráce probíhá hlavně v tom smyslu, že jsou klienti odkazováni na službu, která je nejvíce orientovaná právě na jeho konkrétní situaci. Například pracovníce z diakonie často odkazují své klienty na OP s dluhovou problematikou, s různými žádostmi k soudu apod. Se sociálním odborem OP spolupracuje také za účelem poskytování potravinové pomoci a to tak, že sociální odbor své klienty v nouzi na potravinovou pomoc odkazuje.

Co se týče sítě sociálních služeb na Horažďovicku, pracovníce zmínila absenci jakékoliv krizové pomoci například pro ženy ohrožené domácím násilím. Dále považuje za problematickou situaci seniorů, kteří se o sebe nedokážou sami postarat a ani jejich rodina na to nestačí. Jsou zde sice domy s pečovatelskou službou, ale ta je poskytována pouze do půl 4, potom už jsou obyvatelé těchto domovů odkázáni jen sami na sebe. Dle pracovníce by to řešila služba osobní asistence. Zmíněna byla dále absence sociálních služeb pro osoby ohrožené závislostmi na návykových látkách, vzhledem k tomu, že jich je v lokalitě poměrně hodně.

Vznik a vývoj služby

ARCHA

Služba vznikla v roce 2005 na Rokycansku a v okolí Plzeňska. Horažďovický OSPOD po sanační službě neustále volal, proto město Horažďovice vypsaló výběrové řízení, které vyhrála Diakonie a v září 2011 zde začala poskytovat službu Familia pro rodiny s dětmi. Od té doby došlo nejprve k takové změně, že tytéž pracovníce spolu s novou pracovnící začaly poskytovat také podporu rodinám pěstounským. Na podzim 2013 došlo k oddělení služeb doprovázejících pěstounské rodiny a sociálně aktivizační služba již nemá název Familia pro rodiny s dětmi, ale Archa pro rodiny s dětmi.

DOK

Klub DOK, jakožto sociální služba vznikl v dubnu 2012 z již fungujícího volnočasového centra DOKOŘÁN. Od té doby došlo k řadě změn, a to jak po stránce personální, tak po stránce materiální. Co se personální stránky týče, mělo to trochu negativní vliv na efektivitu služby, vzhledem k tomu, že dětem přirozeně nějakou dobu trvá, než si na sociální pracovníci zvyknou a začnou jí důvěřovat. V momentě, kdy odejde a je nahrazena jinou pracovnící, začíná všechno nanovo. Dále v klubu proběhly významné stavební úpravy – především otevření malé tělocvičny na klubu. To bylo naopak zase

velkým přínosem vzhledem k tomu, že větší prostor poskytuje nejen možnost přítomnosti více dětí v jeden okamžik, ale jde-li o prostory oddělené, může zde zároveň fungovat více různých věkových kategorií, aniž by si vzájemně „překážely“, což přilákalo především středoškoláky ubytované na místním internátním zařízení. Pozitivní změnou byla také změna otevírací doby, která byla dříve od úterý do pátku a nyní je od pondělí do čtvrtka. V pondělí klub navštěvuje výrazně více dětí, než v pátek.

OP

Služba vznikla v listopadu 2011. Na počátku docházelo k výrazné spolupráci s Občanskou poradnou Plzeň. Pracovnice z OP Plzeň pravidelně jezdily do Horažďovic a pomáhaly pracovníci charity, která před tím s občanským poradenstvím zkušenosti neměla, zvládnout všechny obtížnosti spojené s novou náplní práce, a to do té doby, než si dodělala nutné vzdělání. V rámci Občanské poradny byla od června 2013 do listopadu 2013 poskytována dále potravinová pomoc, což bylo financováno Diecézní charitou Plzeň, přestože OP Horažďovice spadá pod Diecézní charitu České Budějovice. Tento projekt již skončil, ale tato forma pomoci je dostupná stále, a to díky potravinovým bankám, což je zásoba potravin nakoupených lidmi pro potřebné, jež má OP k dispozici. Potravinová pomoc je buďto krátkodobá, nebo dlouhodobá a to nejvýše po dobu jednoho roku.

Efektivita služby, návštěvnost

ARCHA

Pracovnice služby jsou o významu služby v dané lokalitě s jistotou přesvědčeny. Uvedly proto hned několik důvodů. V Horažďovicích je ubytovna pro sociálně slabší rodiny, kde jejich klienti nezřídka bydlí. Na Horažďovicku je vysoká nezaměstnanost, což silně ovlivňuje možnost najít práci všem, třeba i středoškolsky vzdělaným občanům, natož pak osobám ze sociálně vyloučeného prostředí, které mají dokončené vzdělání buďto jen základní, nebo ani to. Finanční situace rodin se tedy na Horažďovicku neustále zhoršuje. Klienti služby často nemají přístup k „běžně dostupným informacím“, což je způsobeno hlavně tím, že jsou v omezeném kontaktu se společenským prostředím a nemají přístup k internetu. Rady a informace od pracovníků, třeba když hledají práci nebo se snaží akutně vyřešit zoufalou finanční situaci, jsou pro ně velmi cenné.

Počet rodin, které pracovnice pravidelně navštěvují, se pohybuje většinou kolem deseti. Kapacita služby je dle pracovníků dostatečná. Nastane-li situace, že je třeba přijmout dalšího klienta a kapacita se pomalu naplňuje, dochází pak k ukončování spolupráce

s latentními klienty, u kterých je jasně vidět, že už jim nelze nic nabídnout. Úspěšnost pomoci poskytované touto formou hodně záleží na tom, zda klient sám chce se svojí situací něco dělat, nebo ne. Zajímalo mě také názor pracovníků na to, zda je ochota občanů využívat sociální služby na malém městě ovlivněna horší anonymitou, než třeba ve velkoměstě. Dozvěděla jsem se, že ano, ale nejen v záporném slova smyslu, ale má to i své výhody. Klienti se třeba před někým ze stejného sociálního prostředí zmíní o tom, že jim chodí někdo pomáhat, a tak se povědomí o službě šíří právě tam, kde je to třeba. To, že se na malém městě „všichni znají“, prý vede také k větší otevřenosti.

DOK

Zajímala jsem se také o efektivitu sociální služby klub DOK. Vzhledem k tomu, že její objektivní měření nebylo v mých silách, uvedu pouze subjektivní názor pracovníce klubu. Pracovnice považuje provoz služby v lokalitě za velmi žádoucí a to proto, že děti v době dospívání potřebují mít nějakou základnu, bezpečné místo, kam mohou téměř každý den přijít a s někým se poradit o svých problémech, pokud nějaké mají. Jsou ale i období, kdy je návštěvnost nižší, a pracovníce musí vyrazit do terénu, aby přišli na to, co se s „klubáky“ děje. Ptala jsem se také to, zda má na návštěvnost klubu také vliv nižší anonymita, která na malém městě je. Dle pracovníce se v případě klubu v Horažďovicích o anonymitě opravdu moc mluvit nedá, což ale podle ní vliv na ochotu užívání jak služeb DOKU, tak sociálních služeb obecně vliv nemá.

OP

OP denně navštíví v průměru čtyři klienti. Někdy je to samozřejmě více a někdy méně. Kapacita služby je tedy stále dostačující, i když musí klienti někdy na volný termín dva týdny počkat, což je ale ve srovnání s Občanskými poradnami ve velkých městech stále krátká doba. Tento fakt mohu sama potvrdit na základě zkušeností z praxí v Občanské poradně Plzeň. Pracovnice jsem se dále ptala na to, zda se jí poskytování občanského poradenství právě této lokalitě jeví jako žádoucí. Odpověď byla kladná, a to hlavně proto, že v okolí občanského poradenství žádný jiný poskytovatel sociálních služeb neposkytuje. V Sušici sice občanské poradny jsou, ale dle pracovníce nedělají oddlužení, což je jeden z nejčastějších problémů, se kterými klienti do OP chodí. OP Horažďovice využívají také klienti ze Strakonicka, neboť tam žádná bezplatná občanská poradna není. Zajímalo mě také názor pracovníce na to, zda má nižší anonymita na malém městě vliv na ochotu občanů

využívat sociálních služeb. Dle pracovnice to rozhodně vliv má, ale je to prý hodně individuální. Touha vyřešit problém je někdy silnější než myšlenky jako „co si teď o mně bude myslet“.

Kvalifikace pracovníka, standardy kvality

ARCHA

Obě pracovnice dokončují studium na Vyšší odborné škole se zaměřením na sociální práci. Kromě toho jezdí pravidelně na různá školení a kurzy. Standardy kvality se jim daří úspěšně naplňovat.

DOK

Vedoucí klubu DOK, jež mi poskytla většinu informací o zařízení, má bakalářské vzdělání – obor Sociální práce na fakultě teologické Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Uvažuje o rozšíření svého vzdělání navazujícím magisterským studiem, přičemž je stejně jako druhá pracovnice zařízení pravidelně interně vzdělávána na metodologických seminářích, školeních od ČASu (Česká asociace streetwork) a různých dalších kurzech. V klubu jsou zavedené standardy kvality, které jsou dle dotazované dobře napsané a velmi konkrétně a jasně formulované, takže s jejich naplňováním nemají žádné větší problémy.

OP

Pracovnice OP má vystudovanou Vyšší odbornou školu sociální v Prachatických. Kromě toho absolvuje ročně 24 hodin doškolování, což je dáno ze zákona. Dále jezdí na školení vždy, když dojde ke změně zákonů či předpisů. Na otázku ohledně standardů kvality pracovnice odpověděla, že zatím pracují na jejich vytváření.

Dohoda o poskytování služby, metody práce s klientem

ARCHA

Hlavní metody práce s klientem, které pracovnice užívají, jsou rozhovor a pozorování, na základě čehož mapují situaci a stanovují rodinnou anamnézu. Znají-li rodinnou anamnézu, rozhovor, který je stále hlavní metodou práce s klientem, má funkci především poradenskou. Dalšími zmíněnými metodami je doprovázení klienta a podpora při jeho samostatném řešení obtížné situace a případová konference.

Dohoda o poskytování služby je uzavírána nejprve ústní formou a až po několika schůzkách, kdy je oběma stranám jasné, jakého cíle má být dosaženo, je uzavřena smlouva písemná. V případě spolupráce krátkodobé k písemné dohodě nemusí vůbec dojít. V ústní dohodě klient potvrdí souhlas s užíváním jeho osobních údajů. V písemné dohodě jsou iniciály rodin, práva a povinnosti klienta, doba, na kterou je smlouva uzavřena a samozřejmě podpisy. V dohodě o poskytování služby jsou dále stanovena jistá pravidla, která musí klienti dodržovat. Neměli by před schůzkou požívat alkohol, musí dodržovat bezpečnostní pravidla a dále platí nepsané pravidlo, že pokud se klient třikrát neomluví z předem domluvené schůzky a nepřijede, je s ním spolupráce ukončena. Dále je spolupráce ukončena v případě, kdy dojde ke zlepšení podmínek do takové míry, že už není třeba, aby pracovnice do rodiny docházely, nebo se naopak nic nemění a klient sám nedělá nic pro to, aby se situace zlepšila, nebo pracovnícím neumožní přístup k němu v takové míře, aby mu mohly pomoci. Platí zde princip dobrovolnosti, takže pokud klient spolupracovat nechce, nikdo jej nutit nemůže. Spolupráce může skončit také po uplynutí doby, na kterou byla uzavřena smlouva (půl roku), ale může být uzavřena znovu. Po půl roce vždy dochází k hodnocení naplnění individuálního plánu.

DOK

Dohoda o poskytování služby je většinou ústní. Písemná dohoda s klienty je uzavírána jen výjimečně, a to v případě, když o to klient sám požádá. K uzavření dohody nedochází hned, jak klient do klubu přijde, ale má až tři měsíce na to, aby se „rozkoukal“ a rozhodl, zda se chce stát uživatelem služby. Během té doby pracovnice zmapují potřeby zájemce a prostředí, ve kterém žije. Snaží se zjistit, v čem by mu služba mohla nejvíce prospívat. V rámci dohody je klient seznámen s pravidly klubu, s individuálním plánováním a povinností účastnit se minimálně jednou za půl roku preventivního programu. Je seznámen s principem anonymity, stvrdí souhlas s tím, že bude pracovníci minimálně jednou za 3 měsíce kontaktován a že mohou být interně používány jeho fotky pořízené v rámci klubových aktivit. Používanými metodami práce s klientem jsou rozhovor, situační intervence, poradenství, pomoc v krizi, informační servis, individuální práce a skupinová práce.

OP

Kontakt s klientem je zprostředkován výhradně osobně, nikoliv telefonicky ani prostřednictvím elektronické pošty. Objednat se klienti telefonicky samozřejmě mohou. Hlavní metodou je poradenský rozhovor, kdy je třeba nejprve získat co nejvíce informací o klientově situaci, dále zjistit, čeho by chtěl dosáhnout, a nakonec společně hledat různé formy řešení a nechat klienta, aby se sám rozhodl, jaká za nabízených možností pro něj bude nejschůdnější. Než začne samotný poradenský rozhovor, je uzavírána ústní dohoda. Pracovnice seznámí klienta s tím, jak bude poradenství probíhat, seznámí jej s principy sociální služby a také je dobré zmínit se o tom, že službu poskytuje vyškolená sociální pracovnice – nikoliv právnička, jak se někteří klienti mylně domnívají. Také by měla klienta upozornit na to, že má na něj 45 minut, že si jej eviduje pod číslem a že z každého rozhovoru píše podrobný zápis. Vyzve klienta, aby si číslo poznamenal v případě, že by se s problémem do poradny vracel, pracovnice bude dle zápisu hned vědět, o co se jedná, a snáze se naváže další spolupráce. Po tomto úvodu se může klient rozhodnout, zda dohodu uzavře, nebo ne, ale vlastně ji stejně uzavře vždy, protože z toho pro něj stejně neplynou žádné závazky.

Shrnutí zjištěného metodou polostrukturovaného rozhovoru s pracovníci NZDM DOK, Občanské poradny v Horažďovicích a sociálně aktivizační služby Archa pro rodiny s dětmi na Horažďovicu

V rámci svého výzkumu jsem provedla rozhovory s pracovníci tří zkoumaných sociálních služeb. Protože se rozhovory ubíraly podobným směrem, umožnilo mi to hledat společné a rozdílné rysy služeb, které nyní krátce shrnu. Je třeba podotknout, že jde o informace vztahující se ke službám, které respondentky poskytují, ale také o subjektivní názory dotazovaných.

Všechny služby vznikly ve velmi krátkém časovém období, od září 2011 do dubna 2012. Hlavní iniciativu pro to, aby zde služby vznikly, projevila Charita Horažďovice (OP), OSPOD Horažďovice (Archa) a iniciativní občanka města Horažďovice – Bc. Jana Mráčková (DOK).

Cíle těchto tří služeb se překrývají především v tom, že jde o pomoc při řešení nepříznivé životní situace klientů, nicméně v podrobnější specifikaci se liší. Podobně je tomu tak v definování cílové skupiny. Cílová skupina OP je definována tak široce, tato že definice zahrnuje i cílové skupiny ostatních dvou služeb, které jsou mnohem více

specifikovány a společné mají to, že v nich figurují děti a mládež. Služby se zčásti překrývají také v tom, s jakými problémy svým klientům pomáhají. Finanční problémy – dluhy a exekuce často sužují klienty OP i ARCHY, zatímco u klientů Archy a DOKU se často vyskytuje neúplnost rodiny.

Zjišťovala jsem dále také vzájemnou spolupráci pracovníků těchto tří služeb i spolupráci s jinými službami a institucemi a došla jsem ke zjištění, že k přímé spolupráci dochází jen velmi ojediněle, v případě DOKU a ARCHY a nepřímo – formou odkazování častěji mezi OP a ARCHOU. Pracovnice ARCHY dále přímo spolupracují s OSPODEM. K nepřímé spolupráci formou odkazování na jiné služby dochází i v jiných případech než zde zmíněných, ale to už je samozřejmost, která patří k základnímu poradenství, které poskytují všichni sociální pracovníci.

S tímto souvisí také názor všech dotazovaných pracovníků na dostupnou síť sociálních služeb v regionu. Všechny dotazované nezávisle na sobě poukázaly na absenci jakékoliv služby pro drogově závislé, což považují za problém zásadní. V názorech ohledně dalších chybějících služeb se respondentky lišily a zajisté se v těchto názorech promítá zkušenost, kterou mají jako sociální pracovníci v oblasti, ve které pracují. Zmíněna byla absence psychologa, dětského psychologa a psychiatra, manželské poradny, osobní asistence pro seniory, krizové pomoci pro ženy ohrožené domácím násilím a nějaká služba zajišťující hlídání dětí za přijatelnou finanční částku pro matky samoživitelky. Pracovnice se rozcházely také v názoru na vliv nízké anonymity na ochotu lidí užívat sociální služby.

Respondentky se ale shodují v názoru na tom - zda je žádoucí poskytovat služby, v nichž pracují v dané lokalitě, i když se jejich odpovědi přirozeně vztahovaly k jiným službám. O potřebnosti a účelnosti služby jsou přesvědčeny ve všech případech, přičemž pro to uvedly zcela jasné a pádné důvody. Kapacita všech tří služeb je zatím dostatečná.

Co se týče financování služeb, narazila jsem na problém týkající se NZDM DOK, kde není ještě zcela vyjasněno, z jakých zdrojů bude služba od roku 2014 financována, a tedy i jaká je její perspektiva do budoucna.

2.5.5 SPOLEČNÉ A ROZDÍLNÉ RYSY TŘÍ ZKOUMANÝCH SLUŽEB Z POHLEDU KLIENTŮ

V této fázi bych se chtěla zaměřit především na shody, případně rozdílnosti v tom, co jsem se dozvěděla na základě rozhovorů s klienty. Jako osnovu opět využiji rozčlenění

získaných dat dle kategorií, které jsem si stanovila na začátku, přičemž vynechám ty, ke kterým se klienti nevyjadřovali, a ty, v nichž jsem žádné shody nenalezla. Nebudu zde výpovědi klientů rozebírat podrobně, neboť jsou rozebrány v jiné části práce (viz Komparace pohledu klienta a pracovnice na službu).

Charakteristika klientů (z hlediska věku, bydliště, vzdělání, zaměstnání, rodiny, rodinného zázemí v případě nezletilých)

Všechny čtyři zkoumané rodiny spolupracující s Archou jsou neúplné – o děti pečuje a vychovává je jen jeden z rodičů, stejně jako o 9 ze 14 klientů DOKU, s nimiž jsem hovořila. 5 ze 14 klientů DOKU také uvedlo, že jeden nebo oba jejich rodiče nejsou zaměstnaní, stejně jako 2 ze čtyř klientů Archy a 7 z 18 klientů OP, což je ve všech případech poměrně velké procento. Mezi respondenty, již jsou klienty OP nebo ARCHY, převažují klienti, jejichž nejvyšší dosažené vzdělání je střední odborné s výučním listem.

Problémy klientů (kvůli nimž službu využili či pravidelně užívají)

Klienti DOKU o svých problémech příliš nemluvili. Může to být způsobené tím, že žádné nemají, což je klidně možné, vzhledem k tomu, že NZDM plní také funkci preventivní, nebo o nich mluvit nechtěli. Jedna klientka mluvila o problémové situaci v rodině způsobené hlavně nezaměstnaností rodičů, což je problém, o kterém hovořili jak klienti OP, tak klienti Archy. Stejná situace nastala u jiného klienta DOKU, který hovořil o závažných rodinných důvodech. Špatná finanční situace, dluhy a s tím související snaha o získání dávek státní sociální podpory, ale i narušené rodinné vztahy, to jsou problémy objevující se jak u respondentů z řad klientů Archy, tak klientů OP.

První kontakt se službou (kdy; způsob, jakým byl klient o možnosti využít službu informován)

Klientů všech tří zkoumaných služeb jsem se ptala na to, jak se o službě dozvěděli, či za jakých okolností došlo k prvnímu kontaktu se službou. Došlo k tomu podobně ve většině případech klientů OP a DOKU, kdy jim službu doporučil známý, kamarád, či někdo z rodiny. U klientů Archy se první kontakt se službou výrazně liší, neboť zde hraje u všech klientů roli OSPOD – na jehož popud došlo ke kontaktu klientů s pracovníci Archy. DOK se v tomto od ostatních služeb liší v tom, že většina dotazovaných přišla do

klubu kvůli zábavě či ze zvědavosti, zatímco u ostatních dvou služeb byl důvodem problém či obtížná životní situace. Propagační akce a materiály sehrály hlavní roli v propagaci u velmi malého procenta klientů všech tří služeb.

Spokojenost klientů se službou, dostupnost (místní, časová), připomínky

V tomto bodě, který považuji za velmi podstatný, se shodli naprosto všichni dotazovaní, a to v tom, že jsou se službou, již užívají, velmi spokojeni. Několik málo výjimek se objevilo u otázky na dostupnost u klientů OP a u klientů DOKU, kteří bydlí poměrně daleko od Horažďovic. Návrhy na jakoukoliv změnu týkající se služby padly u klientů DOKU – přičemž většina z nich zněla sice zajímavě, ale nepohybovala se v mezi reálných možností a myslím, že i sami dotyční to dobře věděli. Dá se říci, že se u této otázky spíše tak trošku zasnili, což je vzhledem k jejich věku přirozené. Jedna připomínka i s velmi dobře pochopitelným odůvodněním se objevila také u jedné klientky OP.

Užívání dalších sociálních služeb, informovanost klientů o síti sociálních služeb v regionu

Na základě spolupráce s organizacemi jsem se dozvěděla, že jeden klient DOKU, jež byl i mezi mými respondenty, je z rodiny, která užívá služeb Archy. Žádnou další shodu v tom, že by byl některý klient uživatelem zároveň více než jedné z těchto služeb jsem nenalezla, přestože klientů Archy a OP jsem se na užívání jiných sociálních služeb přímo ptala. Jeden respondent Archy však na základě zmínky o OP projevil zájem o informace o této službě. Respondenti celkově nejsou o síti sociálních služeb na Horažďovicku dobře informováni.

Důvěra k sociálním pracovnícím

Otázku ohledně důvěry k pracovnícím jsem pokládala klientům DOKU a klientům OP. Klientů Archy jsem se neptala, protože jsem byla přítomna u jejich rozhovoru s pracovníci, z čehož jsem vyzorovala, že zde důvěra rozhodně nechybí. Mohla jsem se však zeptat na to, jak dlouho jim trvalo, než začali pracovnícím důvěřovat, což jsem udělala jen u jedné klientky. Ta byla za pomoc hned od začátku vděčná a pracovnícím důvěřovala. U klientů DOKU přijetí pracovníc až takovou samozřejmostí nebylo, alespoň zpočátku. Pokud ale někdo přiznal nedůvěru, šlo o klienty, kteří byli uživateli služby velmi čerstvě. U klientů OP se počáteční nedůvěra objevila jen velmi výjimečně.

Změny v životě (ke kterým díky užívání sociální služby došlo)

Jsem si vědoma toho, že otázka ohledně životních změn vlivem dlouhodobého užívání služby je poněkud nadsazená a klientům dělalo problém pochopit, co tím myslím, nicméně k určitému zjištění jsme se společným snažením s několika klienty dobrali. Týká se to jen klientů DOKU a Archy, neboť OP poskytuje většinou spíše pomoc jednorázovou. Několik klientů DOKU přiznalo zlepšení školního prospěchu díky službě, stejně jako jedna klientka Archy u svého syna. Dále jsem ještě objevila shodu ve zlepšení psychického stavu, kterou uvedla jak klientka DOKU, tak klient Archy u sebe i u svých dětí. K jiným shodám nedošlo, neboť děti přirozeně řeší problémy jiné, než dospělý, přestože se jich problémy rodičů, jako například špatná finanční situace rodiny, přímo dotýkají.

2.6 ROZVOJ SLUŽEB PRO CÍLOVOU SKUPINU V KONTEXTU S PLÁNEM ROZVOJE

V této kapitole bych chtěla vyzdvihnout, co z plánu rozvoje sociálních služeb vytvořeného na základě komunitního plánu se podařilo naplnit, co se podařilo naplnit alespoň částečně a co se naplnit nepodařilo.

K některým informacím popsaných v této fázi jsem došla pomocí vlastního výzkumu (viz metodologie), nicméně některá data jsem získala formou jinou, a to především prostřednictvím jednotlivých, konkrétně směřovaných dotazů k různým osobám a institucím (stavební úřad města Horažďovice, starostové obcí ORP Horažďovice, ředitel DDM Horažďovice...), a to zejména telefonicky, nebo prostřednictvím elektronické pošty.

Prioritní oblast 1 : Posílení sociální politiky obcí

Opatření 1.2: Poradce pro občany v nepříznivé sociální a psychické životní situaci

Kompetence poradce pro občany v nepříznivé sociální a psychické životní situaci byly v plánu rozvoje definovány tak široce, že si ani nedovedu představit, že by jedna osoba dokázala řešit tak široké spektrum problémů. Částečně byl tento cíl naplněn vznikem občanské poradny, kde mohou najít pomoc senioři i osoby se zdravotním postižením při vyřizování osobních záležitostí. Poradce pro občany, tak jak byl definován v plánu rozvoje, měl poskytovat dále také psychologické a sociální služby pro mládež ohroženou návykovými látkami a jejich rodinu. Tento cíl jistě z části naplňoval terénní program CPPT, který byl ale v roce 2012 na Horažďovicku ukončen.

Prioritní oblast 2 : Výstavba pobytových zařízení pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Jedním ze záměrů tohoto opatření bylo vybudování sociálních bytů v obci Myslív. Na základě rozhovoru se starostkou obce jsem se dozvěděla, že tento záměr doposud realizován nebyl, ale stále se o něm uvažuje. Do 5 let by měly být sociální byty v obci vybudovány, a to z objektu, který sloužil dříve jako škola. V obci Kovčín měla být dle plánu rozvoje rekonstruována škola pro sociální účely, což nebylo nijak více upřesněno. Od starosty obce jsem se dozvěděla, že mělo jít o pobytové zařízení pro handicapované děti, nicméně projekt doposud realizován nebyl z důvodu nedostatku pitné vody. Další záměr se vztahoval k obci Pačejov, kde mělo dojít ke stavebním úpravám objektu čp. 73:6 b.j. za účelem vybudování bytů se sociálním zaměřením. Tento projekt byl úspěšně realizován. Dle slov místostarostky obce bylo z bývalého obecního úřadu vybudováno 5 bytů pro sociálně potřebné občany, které se užívají a jsou obsazeny.

Prioritní oblast 5: Aktivizace a resocializace osob ohrožených sociálním vyloučením a sociálně patologickými jevy

Opatření 5.1: Rozšíření nabídky volnočasových aktivit dle moderních trendů pro děti a mládež

Toto opatření zahrnovalo jedinou aktivitu, a to Rozšíření nabídky volnočasových aktivit v DDM Horažďovice od školního roku 2007/2008. Za účelem zjistit, zda byl tento bod naplněn, jsem oslovila současného ředitele DDM, který mi poskytl následující informace.

V období 2009 – 2012 začal DDM provozovat velké množství nových kroužků a aktivit, o které je velký zájem. Jako příklad uvedu rozšíření kroužků v Přírodovědné stanici o aktivity pro děti z 2. stupně ZŠ a rozšíření programové nabídky o přírodovědné výukové programy a terénní exkurze. Přibyl zde včelařský, myslivecký a chovatelský kroužek a začaly se konat akce pro veřejnost, jako např. Hvězdářské večery, Sadařský seminář, Den Země, Velikonoční dílny, nebo Ekofilm pro žáky ZŠ. Nabídka byla také rozšířena o letní akce - příměstské tábory pro žáky 1. stupně ZŠ a pobytový tábor na Hadím vrchu pro žáky 2. stupně ZŠ. Nedošlo ovšem pouze k rozšíření nabídky v rámci přírodovědné stanice. DDM začal také nově provozovat jinak zaměřené kroužky a výukové programy, jako např. mechatronika, geocaching, badminton, šikulka (tvůrčí dílna pro rodiče s malými dětmi) psí škola, taneční škola (latina, latino, standard), zumba, joga,

indoorcyklo pro děti a mládež, střelecký kroužek, lukostřelba, airsoft, cyklistický kroužek, deskové hry, karetní hry (Magic, Dračí doupe, apod.) Vznikly zde také nové kluby: Dog Trail Klub (pro zájemce o pohyb v přírodě s tažnými psy), nebo Klub ochrany přírody (pro zájemce o pomoc v praktické ochraně přírody. Tento výčet není zdaleka kompletní, ale rozhodně svědčí o tom, že nabídka aktivit pořádaných DDM byla v posledních letech hojně rozšířena.

Opatření 5.2: Volnočasové aktivity a zařízení pro mládež do 25 let v regionu

Opatření zahrnuje ne příliš konkrétní záměr – vybudovat a vybavit klubovny, které by sloužily mládeži jako místo pro setkávání a trávení volného času, a to nejen v Horažďovicích, ale i v okolních obcích.

Z některých těchto kluboven měla být dle plánu rozvoje výhledově zřízena nízkoprahová zařízení. Co se týče města Horažďovice, zde byl plán naplněn na 100%, o čemž vypovídá existence klubu DOK (viz kapitola 3.4. A 3.5.1). O situaci v okolních vesnicích jsem se informovala nejprve na stavebním úřadě města Horažďovice a posléze jsem kontaktovala starosty obcí. Částečně zrealizován byl tento plán v obci Velenovy, která na přestavbu jistého objektu za účelem zřízení klubovny již získala stavební povolení, ale z finančních důvodů bylo prozatím vybudováno jen víceúčelové hřiště jako součást víceúčelového objektu a to v roce 2011. Potvrdil to starosta města Nalžovské Hory, jejíž součástí Velenovy jsou. V Nalžovských Horách v roce 2010 rovněž došlo k rozvoji volnočasových zařízení pro mládež, a to rekonstrukcí sociálního zařízení na víceúčelovém hřišti, což bylo taktéž záměrem plánu rozvoje. Dětské víceúčelové hřiště bylo v roce 2009 dle místostarostky obce Pačejov vybudováno také ve Strážovicích. Starosta obce Chanovice mě informoval o velkém rozvoji zařízení pro volný čas v Chanovicích a přidružených obcích od roku 2008. V kulturním domě byla vybudována klubovna pro mládež od 16 let. Vybavení a provozní náklady klubovny uživatelé hradí formou brigády pro obec. Klubovnu využívá pravidelněji pro každodenní setkávání přibližně 25 dospívajících z Chanovic a dalších 5 vesnic patřících pod OÚ Chanovice. Kromě klubovny byly zrekonstruovány také veškeré prostory sportovního areálu v Chanovicích a vybudováno nové víceúčelové hřiště. I v dalších přidružených obcích k Chanovicím došlo k vybudování nových venkovních hřišť, konkrétně v Defurových Lažanech a v Újezdě u Chanovic. V obci Myslív byla v posledních letech zrekonstruována fara, která

slouží jako místo pro setkávání křesťanské mládeže, skautů apod. z různých míst ČR i zahraničí. Do budoucna by fara měla sloužit jako ubytovací možnost i pro širší veřejnost.

Nemohu říci, že je tento výčet kompletní, protože jsem neobdržela odpovědi od všech starostů obcí SO ORP Horažďovice.

Opatření 5.3: Aktivizační, resocializační a podpůrné služby

Služby uvedené již v názvu tohoto opatření zahrnovaly velmi široké spektrum cílových skupin, kterých by se tyto služby měly týkat. Z nich zmíním jen služby určené pro cílovou skupinu této mé práce. Plán byl naplněn v oblasti služeb pro rodiny s dětmi, a to díky činnosti Archy pro rodiny s dětmi (viz kapitola 3.4 a 3.5.3). Co se týče služeb pro osoby ohrožené závislostí na návykových látkách, plán byl do jisté míry naplněn také, nicméně v roce 2012 byl na Horažďovicku preventivní terénní program ukončen (viz kapitola 3.4.) Součástí tohoto bodu bylo také rozšíření vzdělávacích, motivačních a poradenských služeb pro zaměstnávání ohrožených skupin. Do této skupiny jistě patří také nezaměstnaní klienti Archy pro rodiny s dětmi, pro něž Archa poradenství v oblasti zaměstnávání poskytuje. Pro zdravotně postižené funguje od roku 2012 program pracovní rehabilitace pro OZP v Kavárně Čajokraj, jejímž provozovatelem je Sociální podnik Možnosti tu jsou o.p.s. – zřízený Diakonií ČCE. Diakonie v Horažďovicích od září 2013 provozuje také kurzy podpory pracovních a sociálních dovedností pro osoby se zdravotním postižením. Tento projekt má název „Můj flek“⁹⁶.

V tomto bodě byl obsažen také plánovaný rozvoj v oblasti spolkové činnosti obcí. O jeho naplnění nelze pochybovat v obci Chanovice, kde funguje dle starosty obce 10 spolků majících k dispozici objekty, které jsou soustavně modernizovány, stavebně upravovány a vybavovány. Objekty neslouží jen pro spolková setkávání, i ale pro setkávání občanů hlavně na místních, tradičních akcích. Spolky a občané se na úpravě těchto objektů sami podílejí. Kromě těchto objektů slouží občanům pro různé účely také rozsáhlý zámecký areál v Chanovicích a kulturní dům. Co se týče ostatních obcí, informace ohledně rozvoje zázemí pro spolkovou činnost se mi získat nepodařily.

⁹⁶HANYCH, Pavel; JELÍNKOVÁ, Kateřina. *Moznostitujsou.cz* [online]. [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.moznostitujsou.cz/moznosti-tu-jsou/> <http://www.diakoniezapad.cz/prectete-si/hlavni-rubrika/kurzy-pracovnich-dovednosti-muj-flek-probihaji-uz-i-mimo-plzen/>

ZÁVĚR

V teoretické části práce jsem se zabývala třemi hlavními oblastmi, a to problematikou sociálního vyloučení, sociálních služeb a procesem komunitního plánování. Důvodem bylo teoretické podložení výzkumu, který jsem popsala v části praktické. Cílovou skupinu výzkumu jsem si definovala na základě Komunitního plánu sociálních služeb,⁹⁷ a to jako „Osoby ohrožené sociálním vyloučením, mládež a rodina s dětmi“. Hlavně z tohoto důvodu jsem v teoretické části zevrubně vymeziła pojem sociální vyloučení a specifické problémy osob ocitajících se v sociální exkluzi. Vzhledem k již zmiňovanému Komunitnímu plánu, který byl nejen zdrojem dat výzkumu, ale i jeho předmětem, jsem se v několika kapitolách teoretické práce zabývala právě komunitním plánováním, a to procesem komunitního plánování jako takovým, legislativou, která tento proces vymezuje, a stručně také historií komunitního plánování v České republice i v některých dalších zemích. Poslední rozsáhlejší kapitolou teoretické části jsou sociální služby, neboť právě sociální služby jsou hlavním předmětem výzkumu. Definovala jsem sociální služby nejprve obecně na základě typologie uvedené v zákoně o sociálních službách, vymeziła jsem různé způsoby financování služeb, měření kvality služeb a konkrétněji jsem vymeziła ty služby, které jsou určeny pro cílovou skupinu této diplomové práce.

Hlavním cílem výzkumu, popsaným v praktické části práce, bylo analyzovat sociální služby pro výše zmíněnou cílovou skupinu na Horažďovicku. Přesné vymezení lokality, k níž se výzkum vztahoval, a jeho sociodemografický popis tvoří samostatnou kapitolu praktické části. Služby vybrané dle kritérií definovaných v metodologické části práce jsem analyzovala ze dvou pohledů - z pohledu přímých pracovníků s klienty a z pohledu několika klientů služeb. Původním záměrem bylo tyto dva pohledy doplnit ještě o pohled zadavatele služby, aby byla kompletní triáda jakožto princip řízení komunitního plánování sociálních služeb, ale vzhledem k nejasnému určení zadavatele zkoumaných služeb jsem od tohoto záměru upustila.

Dalšími cíli práce bylo zjistit, jaký plán rozvoje přineslo poslední komunitní plánování vzhledem k cílové skupině a do jaké míry byl tento plán rozvoje naplněn. Jako hlavní metody sběru dat jsem využila polostrukturovaný rozhovor a analýzu dokumentu.

⁹⁷ORINIAKOVÁ, Pavla; FORMANOVÁ, Hana. *Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících služeb na podporu sociální integrace pro území správního obvodu obce Horažďovice a mikroregionu Prácheňsko*. město Horažďovice, 2007.

Polostrukturovaný rozhovor jsem provedla s pracovníci i s klienty zkoumaných služeb, což mi umožnilo lépe srovnat dva zcela odlišné pohledy na totéž a splnilo to tedy účel. Analýza dokumentu byla také dobře zvolenou metodou, neboť dílčí výzkumný cíl, jenž byl touto metodou naplněn, se vztahoval přímo k danému dokumentu, tudíž bylo nutné jej analyzovat.⁹⁸ Informace vztahující se ke druhému dílčímu cíli práce, tedy k analýze míry naplnění plánu rozvoje sociálních služeb jsem zjišťovala kromě již zmiňovaných – hlavních metod ještě dalšími způsoby, a to konkrétními dotazy položenými formou elektronické pošty, případně telefonicky starostům obcí zkoumaného regionu a některým dalším osobám. Zde jsem byla méně úspěšná, protože jsem neobdržela odpovědi od všech. Nepovažuji to však za problém zásadní, protože jsem se touto cestou snažila získat informace, které nejsou pro výzkum Diplomové práce stěžejní a vztahují se k němu spíše okrajově. S nižší návratností „dotazníků“ odeslaných elektronickou poštou jsem počítala.

Co se týče analýzy dat získaných metodou polostrukturovaného rozhovoru, dobře posloužila metoda volného zpracování. Důvodem bylo relativně velké množství respondentů a jejich poměrně složité členění do skupin dle příslušnosti k jedné ze tří služeb a dále dle toho, zda šlo o pracovnice nebo klienty dané služby – k čemuž by byla obtížně použitelná jakákoliv z ověřených metod, popsanych v odborné literatuře.

Za velmi pozitivní zjištění ve svém výzkumu považuji velký rozvoj sociálních služeb na Horažďovicku s ohledem na cílovou skupinu ve velmi krátkém časovém období. Ještě v roce 2008 zde nebyla absolutně žádná služba tohoto typu a v roce 2012 již služby čtyři. V současné době fungují ale už jen tři z nich, neboť terénní program pro drogově závislé zde z finančních důvodů skončil. Negativním zjištěním je právě absence jakékoliv služby pro osoby ohrožené závislostmi na návykových látkách a nejistá existence nízkoprahového centra pro děti a mládež rovněž kvůli nestabilní finanční situaci.

Horažďovicko není oblastí, kde by byla lokalizována rozsáhlá sociálně vyloučená lokalita, nicméně na okraji města se nachází ubytovna, kde se lidé s tímto problémem soustřeďují. Netýká se to samozřejmě jen jednotlivců a rodin bydlících zde.

Na základě téměř 40 rozhovorů, které jsem provedla s pracovníci sociálních služeb a klientů týchž služeb jsem došla k závěru, že hlavními problémy, které místní

⁹⁸ ORINIAKOVÁ, Pavla; FORMANOVÁ, Hana. *Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících služeb na podporu sociální integrace pro území správního obvodu obce Horažďovice a mikroregionu Prácheňsko*. město Horažďovice, 2007.

občany nejčastěji dostávají do složité životní situace, vedoucí třeba až k sociální exkluzi, je nezaměstnanost, nestabilita rodin a s tím související špatná ekonomická situace jednotlivců či rodin.

Za velmi pozitivní zjištění vyplývající z rozhovorů s klienty služeb považuji to, že jsou se sociálními službami, které užívají, téměř naprosto spokojeni, a to, že mezi nimi a sociálními pracovníci vzniká zpravidla respektující vztah založený na důvěře. Méně pozitivní je fakt, že dotazovaní klienti nejsou příliš dobře informováni o možnostech, které místní síť sociálních služeb nabízí. Zjistila jsem také to, že se navzdory existenci velkého množství materiálů propagujících sociální služby klienti o službách dozvídají stejně spíše díky sociálním kontaktům, což může značit to, že se propagační materiály nenachází „ve správnou dobu na správném místě“. Totéž může platit i o příležitostných propagačních akcích. Klienti Archy pro rodiny s dětmi se do kontaktu se službou dostávají zpravidla z iniciativy OSPODU. Dochází k tomu většinou v případě, že je situace, v níž se rodina ocitá, hodně vážná a objevuje se zde i riziko odebrání dítěte z rodiny. O to více pozitivní mi přijde tvrzení všech dotazovaných klientů Archy, že jsou si vědomi změn k lepšímu, ke kterým u nich díky službě došlo. Většina z nich dokázala tyto změny i konkrétně pojmenovat. Jsem si samozřejmě vědoma toho, že to nemusí platit obecně, protože výzkumný vzorek byl v tomto případě hodně malý, ale i pracovníci tento fakt v rozhovoru s nimi potvrdily.

Cíle analyzovaných služeb jsou definovány tak, že se částečně překrývají, nicméně mají také hodně odlišného, čímž se dobře doplňují, a to je podle mě velká výhoda. Umožňuje to věnovat se důkladně určité problematice, což může mít příznivý vliv na kvalitu služeb. Jako příklad uvedu to, že pracovníci Sociálně aktivizační služby se svými klienty dříve hodně řešily dluhovou problematiku, se kterou své klienty od vzniku Občanské poradny odkazují tam, což jim poskytuje více času a prostoru věnovat se například rodinné terapii.

Plán rozvoje sociálních služeb na období 2008 – 2012 obsahuje poměrně pestré spektrum aktivit, které měly být uskutečněny jako prevence proti sociálnímu vyloučení, nebo měly osobám, které se v sociálním vyloučení ocitly, pomoci integrovat se zpět do společnosti. Některé položky plánu rozvoje ale nebyly příliš konkrétně definovány a daly by se dle mého názoru vyložit více způsoby. Všechny tři zkoumané služby byly v plánu rozvoje zahrnuty, i když občanská poradna nepřímo. V plánu byl „poradce pro občany“, jehož plánovaná nabídka služeb byla ale dle mého názoru až příliš překombinovaná

a občanská poradna je myslím velmi dobrou alternativou tohoto bodu plánu rozvoje. Kromě tří sociálních služeb, kterým se v této práci důkladně věnuji, považuji za velký pokrok výstavbu bytů pro sociálně potřebné občany v Pačejově.

Další body plánu rozvoje, které bych zde chtěla zmínit, se vztahují hlavně k mládeži a jejím možnostem trávení volného času. Kromě klubu DOK v Horažďovicích byl plán rozvoje v tomto bodě zajisté naplněn také v Chanovicích, neboť tam byla vystavěna klubovna pro mládež od 16 let, která slouží k setkávání mládeže ve volném čase a je dle slov starosty obce velmi hojně využívána. V Chanovicích a přidružených vsích došlo také k velkému rozvoji zařízení pro sportovní aktivity, konkrétně k vybudování několika hřišť a k rekonstrukci prostorů sportovního areálu. K podobným úpravám, tedy k rekonstrukci sociálního zařízení na víceúčelovém hřišti došlo také v Nalžovských Horách a v přidružené obci Velenovy bylo vystavěno nové víceúčelové hřiště. Totéž se stalo také ve Strážovicích, obci přidružené Pačejovu. V obci Myslív byla v nedávné době zrekonstruována fara, která slouží zatím hlavně jako místo pro setkávání křesťanské mládeže, ale do budoucna by měla sloužit i jako místo pro setkávání a ubytovací možnost pro širší veřejnost. Starostů obcí jsem se ptala také na rozvoj zařízení pro činnost spolků, což je také jeden z bodů plánu rozvoje. Vyjádřil se k tomu pouze starosta Chanovic ve smyslu soustavné modernizace mnoha objektů vyskytujících se v Chanovicích a okolních obcích sloužících k činnosti spolků a občanům obcí. Jak jsem již zmiňovala, nedostala jsem odpovědi od všech starostů obcí, proto nemohu považovat tento výčet za kompletní.

Výše zmíněnými aktivitami došlo hlavně k rozšíření možností pro neorganizovanou volnočasovou činnost mládeže, nicméně i na poli nabídky organizovaných aktivit pro volný čas dětí a mládeže došlo k velkému rozvoji, na čemž má zásluhu především vedení a pracovníci DDM Horažďovice.

Analýzou plánu rozvoje a jeho naplnění musím opět poukázat za nevyřešenou situaci ohledně absence služeb pro osoby ohrožené návykovými látkami, neboť služby tohoto typu plán rozvoje obsahoval hned ve dvou bodech. K jejich naplnění sice došlo, ale od roku 2012 na Horažďovicku tyto služby opět chybí.

Myslím si, že by tato diplomová práce mohla posloužit jako jeden z materiálů, ke kterému by bylo možné přihlédnout v dalším procesu komunitního plánování, ke kterému pravděpodobně v dohledné době na Horažďovicku dojde. Pokud jde o konkrétní doporučení do praxe, bude-li město v budoucnu investovat do rozvoje sociálních služeb, jistě by bylo vhodné zřídit v lokalitě alespoň terénní službu pro osoby ohrožené

návykovými látkami, neboť v moci této služby je alespoň zmírnit zdravotní riziko většinou mladých lidí, kteří se do tohoto problému dostávají vlivem různých okolností, za které třeba ani sami nemohou. Dále si myslím, že by možná neškodilo více zacílit propagaci služeb. Letáky jsou sice dostupné na mnoha místech, ale na základě rozhovorů s klienty mám pocit, že si jich málokdo všimne. Pakli-že například klienti NZDM DOK hovoří s pracovníci o problémech svých rodičů, kteří evidentně neví, kde by měli hledat pomoc, možná by v individuálních případech pomohlo leták s konkrétní službou těmto rodičům po dětech poslat, apod.

Na základě rozhovorů s pracovníci služeb vyšlo dále najevo, že v lokalitě chybí kromě kontaktního centra či terénního programu pro drogově závislé další služby, bylo jich zde několik jmenováno. Protože Horažďovice jsou malé město, samozřejmě není možné, aby zde byla stejná dostupnost služeb jako například v Plzni. Vzhledem k tomu, že jedním ze zjištění této práce je, že mnoho problémů směřujících k sociální exkluzi pramení z malé soudržnosti rodin, které se kvůli nestabilním manželstvím rozpadají, byla bych z výčtu služeb, které zde byly jmenovány jako chybějící, pro manželskou a rodinnou poradnu.

RESUMÉ

Diplomová práce se skládá ze dvou hlavních částí, části teoretické a části praktické. V teoretické části jsem se zaměřila především na problematiku sociálního vyloučení, sociální služby a na komunitní plánování. Teoretická část práce tvoří východisko pro část praktickou, ve které jsem popsala vlastní výzkum.

Hlavním výzkumným cílem bylo analyzovat sociální služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, mládež a rodinu s dětmi na Horažďovicku. Služby jsem analyzovala na základě polostrukturovaných rozhovorů s pracovníci a klienty služeb, které splňují předem stanovaná kritéria. Dalšími dílčími cíli práce bylo zjistit, jaký plán rozvoje služeb pro cílovou skupinu práce přineslo poslední komunitní plánování služeb ve zkoumané oblasti a do jaké míry byl tento plán naplněn.

Moje práce může posloužit jako jeden ze zdrojů, ke kterému bude možné přihlídnout během procesu dalšího komunitního plánování na Horažďovicku.

SUMMARY

The diploma thesis consist of the main two parts – the theoretical one and the practical one. In the theoretical part I focused mainly on the issue of social exclusion, social services and community planning. The theoretical part forms a basic for the practical one where I described my own research.

The main research goal was to analyse social services for people endangered by social exclusion, for teenagers and families with children in the Horažďovicko region. I analyzed the services with the polo-structured interviews with the workers and clients according to criterias specified in advance. The other goal was to find out which development plan of the services for the target group the last community planning brought in the focused field and how it was fulfilled.

My thesis can serve as a source which can be used during the process of other community planning in the Horažďovicko region.

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

- ARCHA – Sociálně aktivizační služba Archa pro rodiny s dětmi
- CKP – Centrum komunitní práce
- CPPT – Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s.
- ČAS – Česká asociace streetwork
- DDM – Dům dětí a mládeže
- Diakonie ČCE – Diakonie českobratrské církve evangelické
- DOK – Klub Dok, Horažďovice – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
- ESF – evropský sociální fond v ČR
- EU – Evropská unie
- IOP – Integrovaný operační program
- ISO 9002 - Systémy jakosti. Model zabezpečování jakosti při výrobě, instalaci a servisu⁹⁹
- KPSS – Komunitní plánování sociálních služeb
- LDN – Léčebna dlouhodobě nemocných
- LZPS – Listina základních práv a svobod
- MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí
- MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
- NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
- OP – Občanská poradna
- OP LZZ - Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
- ORP – Obec s rozšířenou působností
- OZP – Osoby se zdravotním postižením
- OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí
- R. (číslo) – označení respondenta (u klientů všech tří služeb)
- SO ORP – Správní obvod obce s rozšířenou působností
- SOU – Střední odborné učiliště
- SWOT analýza – metoda pro identifikaci silných stránek (Strengths), slabých stránek (Weaknesses), příležitostí (Opportunities) a hrozeb (Threats)¹⁰⁰

⁹⁹ Technické normy. *Technor: Ing. Jiří Řezníček* [online]. 2005, 8. 3. 2014 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: http://www.technicke-normy-csn.cz/010322-csn-en-iso-9002_4_18763.html

¹⁰⁰ SWOT. *Wikipedie: Otevřená encyklopedie* [online]. 2013 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/SWOT>

SEZNAM LITERATURY

Literatura

1. BEDNÁŘ, Martin. *Kvalita v sociálních službách*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-244-3070-6.
2. HANUŠ, Petr; KOLÁŘOVÁ, Ilona. *Sociální služby v novém*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007, 32 s. ISBN 978-80-86991-30-6. Sociální služby – Kozlová ISBN 80-2754-662-7, str. 25
3. KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Vyd. 1. V Praze: Triton, 2005, 79 s. ISBN 80-725-4662-7.
4. KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ. *Sociální služby a příspěvek na péči : komentář, právní předpisy : 2009/2010*. Olomouc: Anag, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7.
5. *Kvalita v sociálních službách*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002, 40 s. ISBN 80-865-5216-0.
6. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
7. ORINIAKOVÁ, Pavla; FORMANOVÁ, Hana. *Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících služeb na podporu sociální integrace pro území správního obvodu obce Horažďovice a mikroregionu Prácheňsko*. město Horažďovice, 2007.
8. SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2008, 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8. s. 23
9. ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
10. VASKOVÁ, Vladana; ŽEŽULA, Ondřej. *Komunitní plánování věc veřejná: jak zjistit, co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002, 15 s. ISBN 80-865-5230-6.
11. ZATLOUKAL, Leoš. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5. s. 29

Elektronické zdroje:

12. *Bílá kniha v sociálních službách*. 2003. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf. s. 2
13. FLÉGR, Ondřej. Komunitní plánování sociálních služeb. *Aktuální otázky sociální politiky - teorie a praxe* [online]. 2007, č. 1 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z:
<https://aosp.upce.cz/article/view/15/6>
14. HAVLÍK Miloš a kol. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/6480/Metodika_obecna.pdf
15. *Charakteristika SO ORP Horažďovice*. Dostupné z:
[http://www.czso.cz/xp/redakce.nsf/i/charakteristika_so_orp_horazdovice/\\$File/horazdovice.pdf](http://www.czso.cz/xp/redakce.nsf/i/charakteristika_so_orp_horazdovice/$File/horazdovice.pdf)
16. KOTLABA, Josef; DAŇKOVÁ, Jana. *ORP Horažďovice Územně analytické podklady*. 2012. Dostupné z: http://www.plzensky-kraj.cz/sites/default/files/users/u1004301/orp_horazdovice_uap_orp_hd_2012.pdf
17. MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení* [online]. 2009[cit. 2014-02-13]. Dostupné z:
<http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>
18. MPSV ČR. *Operační program lidské zdroje a zaměstnanost 2007-2013*. 2013. Dostupné z: <http://www.osf-mvcr.cz/op-lidske-zdroje-a-zamestnanost>
19. RADOSTNÝ, Lukáš. Faktory sociálního vyloučení. In: SÝKORA, L. A J. TEMELOVÁ. *Prevence prostorové segregace*. Praha: Centrum pro výzkum měst a regionů a Ministerstvo pro místní rozvoj, 2005, 71 - 79. Dostupné z:
<http://everest.natur.cuni.cz/akce/segregace/publikace/Radostny.pdf>
20. ROSECKÝ, Daniel; ORINIAKOVÁ, Pavla. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Centrum pro komunitní práci ČR, 2003. S.7
21. ŘO OP LZZ. *Příručka pro žadatele o finanční podporu z operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost*. 2013. Dostupné z: <http://www.esfcr.cz/file/8750/>
22. SEN, Amartya Kumar. *Social exclusion: Concept, application, and scrutiny*. Manila: Office of Environment and Social Development, Asian Development Bank, 2000.

23. UNIT, Social Exclusion. Making the connections: transport and social exclusion. Social Exclusion Unit, The Stationery Office, London, 2003. [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: http://scholar.google.cz/scholar?q=UNIT+social+exclusion+making+the+connections&btnG=&hl=cs&as_sdt=0%2C5
24. VESELÁ, Michaela; POSPÍŠILOVÁ, Kateřina; MAZEL, Michal a BALBÁNOVÁ, Helena. *Sociální vyloučení: dobrá praxe a řešení: Manuál pro obce*. 2009. [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-dokumentu.aspx>
25. *Výroční zpráva 2009: Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s.* Dostupné z: http://www.cppt.cz/content/files/vyrocnizpravy/Vyrocnizprava_CPPT_2009.pdf
26. *Výroční zpráva 2012: Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s.* Dostupné z: http://www.cppt.cz/content/files/vyrocnizpravy/Vyrocnizprava_CPPT_2012.pdf
27. ZRŮBEK, Karel; CHLAN, Miloslav; ŠKUDRNOVÁ, Jaroslava a ŠOLCOVÁ, Marie. *Strategický plán rozvoje města Horažďovice - Podnikání, zaměstnanost a služby*. Dostupné z: <http://www.muhorazdovice.cz/muhd/user/Dokumenty/StrategickyPlan-PodnikaniZamestnanostSluzby.pdf>

Legislativní zdroje:

28. Česká republika. Listina základních práv a svobod. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 1992, roč. 1993, částka 1, usnesení předsednictva České národní rady č. 2, s. 17-23. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=z&id=22426>>. ISSN 1211-1244.
29. Česká republika. Ústava České republiky. In Sbíрка zákonů, Česká republika. 1992, roč. 1993, částka 1, ústavní zákon č. 1, s. 2-16. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=z&id=22427>>. ISSN 1211-1244.
30. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
31. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

32. Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů

Webové stránky:

33. Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři. *Mpsv.cz* [online]. 2005 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/850>
34. Grantový projekt. *Esfr.cz* [online]. 2008 [cit. 2014-02-15]. Dostupné z: <http://www.esfcr.cz/slovník/grantovy-projekt?highlightWords=grantov%C3%BD+projekt> <http://www.esfcr.cz/op-zamestnanost-2014-2020>
35. HANYCH, Pavel; JELÍNKOVÁ, Kateřina. Archa pro rodiny s dětmi. *Diakoniezapad.cz* [online]. [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.diakoniezapad.cz/nase-sluzby/pomoc-detem-a-jejich-rodinam-cpr/archa-pro-rodiny-s-detmi/>
36. HANYCH, Pavel; JELÍNKOVÁ, Kateřina. Kluby pro děti a mládež. *Diakoniezapad.cz* [online]. [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.diakoniezapad.cz/nase-sluzby/pomoc-detem-a-jejich-rodinam-cpr/kluby-pro-deti-a-mladez/>
37. HANYCH, Pavel; JELÍNKOVÁ, Kateřina. *Moznostitujsou.cz* [online]. [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.moznostitujsou.cz/moznosti-tu-jsou/> <http://www.diakoniezapad.cz/prectete-si/hlavni-rubrika/kurzy-pracovnich-dovednosti-muj-flek-probihaji-uz-i-mimo-plzen/>
38. Horažďovice. ÚSTAV ÚZEMNÍHO ROZVOJE. *Uur.cz* [online]. 2001, 12. 12. 2012 [cit. 2014-02-17]. Dostupné z: <http://www.uur.cz/default.asp?ID=4412>
39. Komunitní plánování - věc veřejná. *Mpsv.cz* [online]. 2005 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/847>
40. Kvalita sociálních služeb. *Národní vzdělávací fond* [online]. 2011 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.nvf.cz/kvalita-socialnich-sluzeb> <http://www.mpsv.cz/cs/6810>
41. Národní akční plány sociálního začleňování (NAPSI). *Mpsv.cz* [online]. 26. 7. 2010 [cit. 2014-02-17]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9087>

42. Občanská poradna při Oblastní charitě Horažďovice. *Horazdovice.charita.cz* [online]. [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://horazdovice.charita.cz/nase-projekty/obcanska-poradna/>
43. OP Zaměstnanost 2014 - 2020. *Esfr.cz* [online]. 2008 [cit. 2014-02-17]. Dostupné z: <http://www.esfr.cz/op-zamestnanost-2014-2020>
44. Polis: Podpora sociálně - integračních politik a služeb [online]. [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: <http://epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=9>
45. Prioritní osa 3 - Sociální integrace a rovné příležitosti. *esfr.cz* [online]. 2008 [cit. 2014-02-15]. Dostupné z: <http://www.esfr.cz/07-13/oplzz/prioritni-osa-3-socialni-integrace-a-rovne-prilezitosti?highlightWords=prioritvn%C3%AD+osa+3>
<http://www.esfr.cz/modules/faq/question.php?id=18>
46. Sociální služby: Příspěvek na péči. *portal.mpsv.cz* [online]. 2013, 25. 3. 2013 [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/soc/ssl/prispevek>
47. Sociální služby: Sociální rehabilitace (§ 70) a sociálně terapeutické dílny (§ 67). *mpsv.cz* [online]. 2012, 23. 11. 2012 [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/13929#2>
48. Sociální služby: Standardy kvality sociálních služeb. *mpsv.cz* [online]. 2009, 26. 10. 2009 [cit. 2014-02-13]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>
49. SWOT. *Wikipedie: Otevřená encyklopedie* [online]. 2013 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/SWOT>
50. Technické normy. *Technor: Ing. Jiří Řezníček* [online]. 2005, 8. 3. 2014 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: http://www.technicke-normy-csn.cz/010322-csn-en-iso-9002_4_18763.html
51. Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb: Komunitní plánování sociálních služeb. *Mpsv.cz* [online]. 29. 8. 2012 [cit. 2014-02-16]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/858>

PŘÍLOHY**Seznam příloh**

Rozhovor s vedoucí Klubu DOK, Horažďovice - Bc. Miroslavou Fialovou.....	II.
Rozhovory s klienty Klubu DOK, Horažďovice.....	V.
Rozhovor s pracovníci služby Archa pro rodiny s dětmi - Annou Páleníkovou a Helenou Makrlíkovou.....	XXVIII
Rozhovory s klienty sociálně aktivizační služby Archa pro rodiny s dětmi.....	XXXI.
Rozhovor s pracovnící Občanské poradny – Pavlou Brůžkovou, Dis.	XXXV.
Rozhovory s klienty Občanské poradny v Horažďovicích.....	XXXVII.

Přepisy rozhovorů

Rozhovor s vedoucí NZDM DOK Bc. Miroslavou Fialovou (červen 2013)

- **Jak byste co nejpřesněji charakterizovala cílovou skupinu, pro které je Vaše služba určena?**

Jsmo pro děti od 11 do 20 let, vyskytující se v Horažďovicích a okolí, které se ocitají v ohrožení vyloučení ze společnosti, vlivem chudoby, nízkého vzdělání, místa bydlení, etnického či národnostního původu, nebo se ocitají ve složitých životních situacích, které ohrožují mezilidské vztahy, nebo pro děti kteří hledají základnu pro realizaci svých vlastních aktivit.

- **Jak byste charakterizovala skupinu dětí, které klub skutečně pravidelně navštěvují?**

Chodí sem hlavně děti Od 11 do 14 – 15 a nárazově mládež z intru ve věku od 15 do 19 let, kteří většinou nemají jinou náplň volného času, někteří z nich nemají kamarády „z venku“ a chtějí s někým pokecat o životě.

- **Jaké jsou vaše podmínky pro poskytování služby?**

Podmínky jsou takové: Přijde k nám zájemce o službu, který věkově spadá do cílové skupiny a my máme tři měsíce na to, abychom zmonitorovaly jeho potřeby, prostředí v jakém žije, co od klubu očekává. Po třech měsících – prvokontaktu se může rozhodnout, jestli s námi uzavře dohodu o poskytování služeb, kde se společně domluvíme na tom, že uživ. chce klub navštěvovat, je seznámen s našimi pravidly, apod a samozřejmě se dohodneme na Individuálním plánování, aby naplňovaly zákon o soc. službách. V současnosti uvažujeme o snížení věkové hranice, ale zatím na to nejsou finanční prostředky.

- **Z jakých důvodů Vaši klienti nejčastěji klub navštěvují?**

Samozřejmě, že nejčastěji zde tráví volný čas, takže si zahrají fotbal, kulečnick, apod. Mají možnost si zde jít i na PC. Každopádně chodí si sem i na pokec s pracovníky a někdy se stane, že ti starší už sem nechodí vůbec na naše zařízení, ale vyloženě jdou jen za námi, když mají nějaký průšvih.

- **Můžete popsat, jak probíhá vaše práce s klientem?**

➤ **Když přijde do klubu poprvé**

Když přijde poprvé do klubu, tak ho u nás přivítáme, představíme se mu, vysvětlíme mu, jaká jsme služba, anonymní, tudíž nám nemusí sdělovat své pravé jméno a pak už záleží na něm – provedeme ho po klubu, popřípadě to udělá jeho kamarád, který ho třeba přivede a necháváme ho rozkoukat. Někteří se stydí, tak není dobré na ně vše nahnout a jak jsem říkala, každý má tři měsíce na to se u nás porozhlédnout.

V rámci dohody je klient seznámen s pravidly klubu, s individuálním plánováním a povinností minimálně jednou za půl roku se účastnit preventivního programu. Je seznámen s principem anonymity, stvrdí souhlas s tím, že bude pracovníci minimálně jednou za 3 měsíce kontaktován a že mohou být interně používány jeho fotky pořízené v rámci klubových aktivit...

➤ **Takže ho rovnou vezmete na pohovor?**

To ne, to je všechno v rámci toho seznamování, na pohovor je nebereme ☺

➤ **A jak teda často probíhá to sezení s každým?**

Minimum je jednou za tři měsíce – revize základního plánu-tam mapujeme, jak na tom je Uživatel, jestli se třeba změnilo něco u něj, jak mu to jde ve škole, jak se mu daří doma, apod. Pak jsou i plány, kde se domluvíme na konkrétní věci, např. hledání zaměstnání a tam samozřejmě dochází k častějšímu kontaktu.

➤ **A jak to ty děti přijaly? Zvláště ty, co chodí do klubu už od doby, kdy ještě nešlo o sociální službu?**

Těžce, za začátku hodně huderly ☺. Ale zvykly si, vědí proč to tak je a hlavně je to prostor jen pro ně, kdy se pracovník věnuje opravdu jen jednomu, a myslím, že někteří si to užívají, to sdělování...

➤ **Takže je to neodradilo?**

Ne, neodradilo, tohle myslím ne. Spíše jim vadí preventivní programy, které se v klubu pořádají – nemusí se sice jich všech povinně zúčastnit, ale některých ano a to pak končí všechny hry. V současnosti se to snažíme dělat hrou, aby je to více bavilo a snad se nám to i teď daří...

➤ **A myslíte, že si někdy i oni sami uvědomí, že to pro ně není jen povinnost, ale že to pro ně má být pomoc?**

Těžko říct. Myslím, že to „pokecání“ v kontaktní místnosti pro ně na obtíž není, ale hůře chápou individuální plánování. Když se jich zeptáte, jestli něco potřebují, tak odpověď zní vždycky ne, že jsou tu spokojeni, líbí se jim tu, ale díky tomu, že si povídáme dále, o škole, rodině a tak, dojdeme k něčemu, na čem by chtěli zapracovat a pak to společně řešíme.

➤ **Jaké metody práce s klientem používáte?**

Tak především rozhovor, pak situační intervence, poradenství, pomoc v krizi, informační servis, individuální práce, skupinová práce...snad jsem zodpověděla správně ☺

- **Pro děti navštěvující NZDM je typické, že trpí různými problémy...o jaké problémy většinou jde?**

Trpí různými problémy...slovo problém nemám ráda☺. Ale chodí sem děti, které např. neumí využít svůj volný čas aktivně, jejich rodiny nemají dostatek finančních prostředků, rodiče jsou rozvedeni a nekomunikují spolu, nebo si maminka najde nového přítele a uživatel si s ním nerozumí, apod.

- **A jak myslíte, že se to právě k těmto dětem dostane? Že mají možnost sem chodit do toho klubu?**

Když se klub otevřel jako nízkoprah, tak spousta lidí o něm věděla už od Jany Mráčků, která jej vedla jako volnočasový klub. A pak jsme samozřejmě pořádali akce pro veřejnost, - např. dny otevřených dveří, sportovní dny a zároveň navštívily všechny místní školy, a internátní zařízení, kde jsme představily naše služby. A potom ty děti si to mezi sebou řeknou. Ten intr, to bylo přes vychovatelku, že jsme se tam představili, oni se přišli podívat...a pak sem hodně z nich začalo chodit, řekli si to dál...

- **A proč myslíte, že když děláte tu prezentaci ve škole, pro všechny děti, že to zapůsobí hlavně na ty děti, pro které je to určeno, teda ty děti, které mají nějaké problémy a že zrovna ty sem začnou chodit?**

No tak já myslím, že to v první chvíli zapůsobí na všechny...Oni si přijdou zahrát ping pong, kulečnick, šipky, mají tady teplo, můžou si udělat čaj...ale za chvíli je to tu začne nudit, když nic nepotřebují. A ti co něco potřebují, se vrací.

- **V čem spočívá Vaše pomoc klientům?**

Spočívá v tom, že my se s klienty hodně snažíme povídat. Abychom s nimi navázali vztah a potom když potřebují, tak za námi přijdou, protože nám věří. Hlavně si s nimi teda povídáme a posloucháme je.

- **Daří se klientům s Vaší pomocí své problémy úspěšně řešit?**

Jak který. Jsou tady děti, které si s námi popovídají a sami potom přijdou na to, co je správné. Třeba 17 – letá dívka chce být těhotná, tak my jí nemůžeme říct to nedělej, nejsme rodiče, ale snažíme se s ní o tom mluvit a ona pak sama přijde na to, že otěhotnět v 17, když nemá žádné prostředky, není zodpovědné. Dětem, které mají nějakou poruchu, se snažíme hlavně zvednout sebevědomí, ale když sami nechtějí, tak jim ani pomoci nemůžeme.

- **Je Vaše spolupráce s klienty spíše jednorázová, nebo naopak dlouhodobá?**

Dlouhodobá. Jednorázová-to bylo snad jednou, takže dlouhodobá.

- **Kolik máte v současné době klientů, se kterými jste pravidelně v kontaktu?**

Pravidelně, když bych to vzala třeba týdně...tak s 20 dětmi určitě. Ale je to nárazové, jeden den přijdou tihle 3, v úterý další 3, pak jich přijde třeba 10...ti stálí se většinou ale furt vrací.

- **Můžete přibližně odhadnout, kolik klientů máte průměrně za 1 den?**

Asi tak 10

- **Jakým způsobem je služba financována?**

Z projektu – ted'ka hlavně z individuálního projektu plzeňského kraje, jinak se samozřejmě snažíme psát projekty, abychom získávali další prostředky.

- **Kdy služba vznikla? Kdo je jejím zadavatelem?**

V dubnu 2012. Zadavatel není nikdo. Město to mělo v komunitním plánu – volnočasový klub, ale klub založila Jana Mráčková, protože cítila, že je to třeba a jelikož to sama táhla a pak už jí prostě došly síly, nabídla to Diakonii Západ, která zde zřídila sociální službu.

- **Došlo od vzniku služby k nějakým výrazným změnám (personální, organizační,...)**

Personální velmi, Janča odešla, Blanka odešla, Míša je tu vlastně už třetí pracovnice....takže je to vlastně takový blbý, že se to tu střídá, ty děti si pořád na někoho zvykají... takže to je potom problém..No a potom stavební úpravy proběhly výrazně, protože jsme ted'ka v únoru otevřeli tělocvičnu, která už teda měla být hotová asi v červenci (2012)...takže máme tělocvičnu a to nám nalákalo další zájemce o službu...takhle jsou třeba menší tady, větší tam...a nemusí se tísnit všichni dohromady, to je právě nebaví...

- **A pouštíte je do tělocvičny samotné? i když o nich vlastně nevíte, co tam dělají?**

Jak kdy, když přijdou dva na kulečnick, kteří chodí pravidelně, tak ano, a stejně tam za nimi zajdu pak na pokec, ale s větší skupinou jde vždy pracovník – z důvodu bezpečnosti.

- **Považujete za vhodné poskytovat Vaše služby právě v této lokalitě?**

Samozřejmě, že ano, jinak bychom tu nebyli. Ale někdy se stane, že padne období, kdy chodí málo klubáků a člověk neví, co se děje a pak se musí vyrazit do terénu. HD jsou celkem malé město a tak tu není tolik potenciálních klientů, ale myslím, že je dobře, že je tu pro mládež nějaká základna, bezpečné místo, kam mohou přijít.

- **Takže něco jako o prázdninách?**

No o těch prázdninách je to takový normální, s tím bojují všechny kluby, že se klubáci rozutečou.

- **A proč už nemáte otevřeno v pátek jako dříve?**

No protože to fakt chodilo jenom minimum dětí. Každý pátky jsme tady byly o 3. Intráci odjíždí a ani ty horažďovický moc nechodili. Dělali jsme i průzkum na Klubu a pondělí vyšlo mnohem lépe než-li pátek. A jedním z dalších faktorů je, že se jako pracovníci musíme i ze zákona vzdělávat, máme porady, supervize, apod. A to se většinou koná v pátek, tak se pak

stávalo, že pátky musely být stejně zavřené. Také přemýšlíme i na snížení věkové hranice, jelikož zatím se setkáváme s poptávkou o klub i pro mladší. Ale to všechno se teprve uvidí, co přinese příští rok..

- **A jak to tedy vypadá s klubem do budoucna, když ten hlavní projekt bude končit? Je vůbec jeho budoucnost jistá?**

Není...my se to dozvíme na jaře 2014. Takže vlastně nevíme, co potom bude.

- **Horáždovice jsou poměrně malé město, což znamená, že je zde horší anonymita. Myslíte si, že má tento fakt vliv na odhodlání občanů využívat sociálních služeb?**

➤ **Obecně**

Já si myslím, že je tady služeb celkově málo. Jsme sice malé město, ale jak pracuji s těma dětma, tak kolikrát přijdou, že mamča by potřebovala...mamča, mamča....a tady ty úřady to nepojmou...já myslím, že tady chybí někdo, kdo si s těmi lidmi sedne v klidu jim vše potřebné vysvětlí, nějaká poradna. Ta tu sice funguje, ale mám pocit, že lidi moc neví, co od ní chtějí, nebo spíš že tady vůbec je.

➤ **A co si myslíte o té anonymitě a ochotě lidí využívat sociální služby?**

Anonymita na malém městě jde těžko. Mám tu syna ve školce, který se „kamarádi“ i s našimi uživateli, tak je těžké zachovat anonymitu, ale na druhou stranu, anonymita není povinná, je to jen možnost pro naše uživatele. A myslím, že v dnešní době ochota využívat sociální služby je veliká, bohužel dochází až k jejímu zneužívání. Ale tím tedy nemám na mysli náš klub, spíše obecně to беру.

- **Jsou Vašimi klienty spíše děti místní, nebo naopak přespolní?**

Myslím, že je to vyrovnané.

- **Jakým způsobem je zde veřejnost seznamována s možností využít služby NZDM DOK?**

Školy, noviny, (horažďovický obzor),teď nově také facebook..

➤ **Myslíte si, že je to dostatečné, nebo by bylo vhodné propagaci nějak rozšířit?**

Já myslím, že je dobré se občas připomenout, ale protože jsme malé město, tak si myslím, že ty lidi o nás ví. A že to takhle stačí. Buďto chtějí využít, nebo ne, ale to už je na nich.

- **Jaká je perspektiva provozování dané služby v této lokalitě do budoucna? Počítá se s nějakými změnami? (více pracovníků, rozšíření klubu, otevírací doby...)**

Přemýšlíme o změně otevírací doby, o rozšíření cílové skupiny, ale v tuto chvíli nemůžu říct nic bližšího. V prosinci končí projekt IP PK a zatím nevíme, jestli najdeme jiné financování. V tomto roce, kromě změny otevírací doby, nic nového neplánujeme.

- **K jakým konkrétním pozitivním změnám vlivem dlouhodobého užívání služby u Vašich klientů dochází?**

Jsme tu rok a něco, takže se to těžko dá posoudit. Ale myslím, že jsme s našimi uživateli navázali respektující vztah, díky němuž se určitě posunem všichni dál.

➤ **Myslím třeba, jestli se dá vypořádat, že si alespoň někdo rozšířil zájmy, které třeba v minulosti neměl, nebo něco v tom smyslu...?**

Myslím, že se u některých daří vyměnit PC za jinou, užitečnější aktivitu. Hodně s tím tady pracujeme, jelikož naši uživatelé např. PC doma nemají. Samozřejmě jim chceme dopřát kontakt s virtuálním světem, ale zároveň se snažíme, aby uměli čas vyplnit i jinak.

- **Jaká pravidla musí Vaši klienti dodržovat?**

Máme několik pravidel, kdy:

- uživatelé nesmí chodit do klubu pod vlivem drog
- nesmí s drogami v klubu manipulovat (ani v prostorách okolo)
- musí dodržovat otevírací dobu
- nesmí vstupovat do klubu se zbraněmi
- se musí respektovat se navzájem
- nesmí užívat žádné fyzické násilí
- neměly by používat žádné nadávky...a prostě klasický zásady slušného chování...

➤ **A co třeba ty počítače?**

To máme jakoby mimo – ale mohou být na počítači hodinu denně, přičemž max půl hodiny v kuse. A snažíme se teď omezit počítačové hry – i se trochu snažíme ovlivnit, co hrajou, omezit ty střílečky... ale to ještě nemáme ničím ukotvené.

➤ **Daří se to bez problémů, nebo s něčím bojujete?**

No tak bojujeme občas s tím, že si sprostě nadávají, ty počítače, to musíme hlídat, aby tam byli jenom tu danou dobu, protože na to strašně rádi zapomenou...ale to ostatní...

➤ **Třeba co se toho alkoholu týče?**

To ne, i když teda, stalo se nám, že nám tam manipulovali se šňupacím tabákem, což taky nemůžou, tak jsme je museli vykázat z klubu, protože to tam bylo několikrát.

➤ **Jako definitivně?**

Ne, jen na ten den...definitivně, to by musel být horší prohrěšek.

- **Existuje něco, co byste potřebovali změnit pro to, aby bylo poskytování vaší služby efektivnější?(provozní, materiální či personální změny)**

Určitě rozšířit tu cílovou skupinu. Tím pádem by ani nevadilo, kdyby přišel další pracovník....ale na to nejsou peníze. A současná situace je taková, že celkově všechny sociální služby upadají, zanikají, protože na to nejsou peníze. Třeba rodiny, to jsou na tom teď docela dobře, díky reformě pěstounské péče, ale jinak....třeba nízkoprahy jsou hodně nahnuté. Domy pro seniory, všechno... Všichni vědí, že do konce roku 2013 žijou, ale co bude potom, to nikdo neví...

- **Myslíte si, že by Vaším klientům mohla pomoci služba jiného typu, která v rozumné vzdálenosti poskytována není?**

➤ **Mám na mysli třeba protidrogovou prevenci...**

Takhle, děti co chodí do klubu se to moc netýká, ale když jsem se tak zajímala tak vím, že Horažďovice, Sušice...to je lokalita plná fetišáků...K - centrum bylo v Klatovech, ale to už snad ani není. Sem taky dříve jezdili, ale teď už taky ne. Ale našich klientů se to netýká.

- **Jaký je Váš názor na síť sociálních služeb na Horažďovicu...myslíte si, že zde nějaký typ služby zásadně chybí?**

Tak mluvili jsme o tom poradenství, které tady je, ale není moc dobře propagované, teda alespoň podle mě...a potom teda ta protidrogová prevence. Něco takového by tu určitě mělo být. A ještě mě napadá, že tady není nic pro matky s dětmi. A to chybí jako fakt všude, že by ta matka nemusela dát 5000 za hlídání dětí, ale aby prostě byla nějaká státem placená služba, která by to hlídání zajistila. Aby ta máma mohla jít do práce, ať už když nedostane školku, pracuje odpoledne, kdy jsou školky zavřené, nebo i když je na tom finančně tak špatně, že musí jít prostě do práce i když je to dítě ještě hodně malé. A bylo by fajn, aby to fungovalo i tak aby ta máma mohla jednou začas – když to přeženu, třeba zajít do kina, nebo něco takového...prostě když fakt nemá nikoho, kdo by dítě občas pohlídal, je to problém. Říkám to proto, že jsem sama máma, a pořád dokola sháním někoho, kdo by mi mohl třeba jen vyzvednout dítě ze školky, protože jsem v práci do večera...a bere mi to strašně energie...a je to i finančně náročné. A bylo by to třeba i v tom smyslu, když já nevím, třeba matka samoživitelka sežene někde úklid na 2 hodiny denně, vydělá si třeba 800 měsíčně, ale konečně má práci...ale musela by dát 60 Kč na hodinu za hlídání – to se jí prostě nevyplatí. A právě od toho by to měla být sociální služba, aby to bylo za lacíný peníze a mohly to využít ty, které to potřebují...ale to já ještě vymyslím ☺

- **Spolupracujete s jinými subjekty (OSPOD, jiné sociální služby) za účelem dosažení komplexní péče o klienta?**

Spolupracujeme teďka s S Archou pro rodiny s dětmi a s OSPODEM.

➤ **Probíhá spolupráce tak, že od nich dostanete doporučení oslovit nějaké dítě...?**

To zatím plánujeme, byly jsme tam, ale zatím od nich něco nepřišlo...ani s tou školou, on je vlastně hlavně problém v tom, že je to anonymní...takže ty informace si tak jednoduše předávat nemůžeme.

- **Jaká je Vaše kvalifikace? Rozšiřujete stále své vzdělání? Pokud ano, jakým způsobem?**

Jsem sociální pracovník, mám bakalářské vzdělání. Přihlásila jsem se na magisterské studium, ale zatím nevím, jestli mě vezmou, a máme interní vzdělávání, metodické semináře, plus různé kurzy– ale protože se všude šetří, jsme omezený finančně – takže jede třeba jeden ze všech klubů a ten to pak předává ostatním. A jinak v rámci organizace vyjíždíme na školení hlavně od času (česká asociace streetwork).

- **Daří se Vám naplňovat standardy kvality poskytování sociální služby?**

Snažíme se.

➤ **Takže je máte zavedené?**

Samozřejmě.

- **V tom případě je to ode mě vše, děkuji za Váš čas.**

Rozhovory s klienty služby NZDM DOK

R 1:

- **Kolik je ti let?**

14

- **Takže ještě chodíš na základku...tady v Horažďovicích?**

Jo.

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

Jo, řek bych že jo

➤ **Jak často?**

Když je otevřeno, tak většinou každý den

- **Máš sourozence?**

Jo.

- **Kolik?**

Dva bráchy.

- **Navštěvují klub také?**

No ten mladší by chtěl, párkrát tu byl, ale oficiálně sem chodit nemůže, je mu teprve 10, a staršímu Mírovi už je 18. Dřív sem chodil, ale už ne.

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**

Naší jsou rozvedení, takže s tátou nebydlím.

- **Bydlíš tedy s mamkou, a tví bratři také?**

Jo

- **Oba rodiče pracují?**

Jo

- **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?**

Jako sem do toho klubu, nebo do toho původního?

- **Klidně do toho původního.**

No, už je to dlouho.

- **Třeba víc jak dva roky?**

Jo, to určitě.

- **Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?**

Od bráchy

- **Proč jsi se rozhodl klub navštívit?**

Chtěl jsem poznat něco nového. Taky jsem neměl moc co dělat.

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Mám tady co dělat a hlavně jsou tu kamarádi.

- **A co třeba pracovníce. Rozumíš si s nimi?**

Jo, ale nemám si s nimi moc co říct.

- **Každý měsíc vedete s pracovníci pravidelné rozhovory, vadí ti to, nebo jseš za to rád?**

Ne, nevadí mi to. Je mi to spíš jedno.

- **Co zde většinou děláš?**

Hrajeme různé hry, nebo jsem na počítači.

- **A kterou hru máš nejradši?**

Asi stolní fotbálek

- **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

Asi bych se nudil.

- **A myslíš, že bys byl spíš doma, nebo chodil někam ven?**

No, asi s kamarádama ven.

- **Důvěřuješ plně pracovnícům, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepší kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

Jo

- **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**

Bylo to ze začátku trochu těžký.

- **A jak dlouho to tak trvalo, než sis na ně zvyknul a začal jim důvěřovat?**

Tak tejdén.

- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovníce ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

Nene.

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

Asi ne..

- **Ani třeba nalezení nových kamarádů, kteří jsou pro tebe v dnešní době hodně důležití?**

Tak to jo..

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

Jo. Je to takhle dobrý.

- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

Ne, mě se to líbí.

- **Nic ti tu nechybí? Myslím třeba nějaké vybavení?**

Ne, je tu všechno.

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Nevadí

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**
 - **Pokud ano, proč?**

Určitě.

- **A už jsi sem někoho přivedl?**

Jo, to už do toho starého klubu.

- **A proč?**

Je tu spousta her a zábavy.

- **Dobře, to je ode mě vše, děkuji ti.**

R 2:

- **Kolik je ti let?**

Mě je 13.

- **Takže chodíš ještě na základku, vid'?**

Ano

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

Tady v Horažďovicích.

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

Ano.

- **Jak často?**

No, asi tak 3krát, 2krát týdně.

- **Máš sourozence?**

ne

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**

S oběma rodiči.

- **A oba rodiče pracují?**

Ne, ani jeden.

- **Žijete tedy na podpoře?**

Ano.

- **Kdy jsi přišla do DOKU poprvé?**

Minulý rok nějak v září.

- **A od té doby sem tedy pravidelně chodíš?**

Jo.

- **Jak jsi se dozvěděla o tom, že zde klub je?**

Právě že na náměstí byla akce pro klub DOK – tak jsem na to přišla.

- **Takže jsi přišla sama, ne s nějakým kamarádem?**

Ano.

- **Proč jsi se rozhodla klub navštívit?**

Bylo mi řečeno, že je tady zábava, různě se tady vyrábí a jsou tady různé aktivity.

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Hlavně kamarádi, a že jsou tady nějaký ty besedy.

- **Co zde většinou děláš?**

Hraju fotbálek, deskovky...

- **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

Chodila bych ven s kamarádama, ale asi bych se víc nudila.

- **A chodíš na nějaké kroužky?**

Ne.

- **Důvěřuješ plně pracovním, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepší kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

Ano.

- **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**

Ten první den, ale pak už ne.

- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovníci ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy ve škole, doma, se vztahem..)**

Hmm..

- **Pokud ano, o co šlo (jde) ?**

No že rodiče vlastně nemaj tu práci, že ji nemohli sehnat, tak jsme s tím měli problémy, potom táta měl jít na operaci, na to jsme neměli ani peníze...

- **Takže vám pomáhali zařizovat dávky?**

No to ne, spíš to na mě dolehlo, tak mě s tím Mirka pomohla.

- **Jasně, takže spíš taková psychická podpora, že si se mohla vypovídat.**

Jo jo.

- **Pokud ano, podařil se Vám problém vyřešit, nebo se s ním alespoň lépe vyrovnat?**

Jo, je to teď lepší.

- **Vaši ale tedy stále shánějí práci.**

hmm

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

Měla jsem problémy ve škole, jakože s učením, tak mě Mirka začla doučovat a prospěch se mi hodně zlepšil.

- **A co tě doučovala?**

Třeba češtinu...a občas i matiku mi vysvětlila.

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

ano

- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

To nevím, mě to takhle vyhovuje.

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Ne..

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Určitě

- **A už si sem někoho přivedla?**

No, říkala jsem kamarádkám, ale oni nemají tu možnost pořád, protože nebydlí tady v Horažďovicích.

Takže bydlí někde ve vesnici, a zajdou sem s tebou jen občas.

Jojo.

- **A čím bys kohokoliv nalákala, aby sem přišel? Co bys nejvíce vyzdvihla?**

Že je tady hodně zábavy, aktivit, jsou tady besedy.

- **A o čem třeba máte besedy?**

No, naposled tu byla třeba beseda o výchově, jak se máme chovat.

- **A to jste měli s mirkou a Míšou, nebo byl tady někdo cizí?**

S mirkou a Míšou. Potom jsme měli třeba o drogách, a taky přes internet, různý nebezpečí.

- **Aha, tak to je fajn, že tě to takhle zaujalo.**

- **Tak to je od mě vše, děkuji ☺**

R 3:

- **Kolik je ti let?**

15 (po dlouhém přemýšlení)

- **Takže ještě budeš chodit po prázdninách na základku, nebo už jsi skončil?**

Ještě jdu do devítky

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích, ale nebydlím tady.

- **A kde tedy bydlíš?**

Já si to ještě nemůžu zapamatovat, někde nad Ohří. Teď jsem tady u táty na prázdninách.

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

Když jsem tady, tak jo.

- **A jak často jezdíš do Horažďovic?**

O každých prázdninách.

- **Máš sourozence?**

Bohužel. Bratra, a ještě nevlastní ségru, ta bydlí v Plzni.

- **A kolik je ségře?**

20

- **Ta je teda tátovo?**

jo

- Navštěvují klub také?

Bratr jo.

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**
 - Vaši jsou tedy rozvedení a bydlíš s mamkou?

Jo

- A oba rodiče pracují?

Ne

- Mamka ne?

Mamka jo, ale táta ne.

- Je nezaměstnaný, nebo v důchodu?

V důchodu.

- A v jakým, invalidním?

Jojo, invalidním,

- **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?**

Já nevím, hned jak byl na tom prvním místě.

- Takže sem chodíš úplně od jeho založení.

Jo.

- **Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?**

V horažďovickém obzoru, nebo od kámošů...Jo, vlastně od bratra

- **Proč jsi se rozhodl klub navštívit?**

Abych viděl, jaký to tam je.

- A z jakého důvodu tě to lákalo, nudil jsi se?

Jo, nudil.

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Kamarádi a pravidelná komunikace s nima.

- Takže když jseš tady, jdeš sem a víš, že je tady najdeš.

Přesně tak.

- A co třeba pracovnice, chodíš sem i kvůli nim?

Mám je rád.

- A co takhle vybavení, počítače?

Jasně!

- A chodíš sem třeba taky proto, že chceš bejt jinde než doma?

JO

- **Co zde většinou děláš?**

No, buď hraju nějakou stolní hru, nebo na počítači.

- A co máš teda nejradši?

Obojí nastejně.

- Takže hry a počítače. A co třeba vyrábění?

Jo, to mě hodně baví, ale teď o prázdninách se to moc nedělá a přes rok tu nejsem.

- **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

Byl bych někde s klukama a snima bych něco dělal, asi ve skejtu bysme byli.

- A! to by tě taky asi nebavilo pořád vid', takhle to střídáte..

Jo.

- **Důvěřuješ plně pracovním, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepší kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

Jo.

- Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?

Trošku. Předtím jsem jim moc nevěřil, ale teďka jim věřím na sto procent.

- Jojo, takže když tu byly noví, bylo to trošku horší.

Jo.

- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovnice ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

Nevím, asi ne.

- Myslím třeba se školou, nebo doma..

Jo, se školou, jednou.

- A o co šlo?

Zeměpis

➤ **Takže ti pomáhali s doučováním?**

Jo, ještě v tom minulém klubu.

➤ **A pomohlo to?**

Jo.

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

Asi jo a v čem..víc komunikuju s kámošema, když jsou tady. Zábava...

➤ **A to doučování už nevyužíváš?**

Už ne, samý trojky, takže pohoda ☺

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

No, když tu nejsem tak ne, ale když jsem tady tak jo.

➤ **Myslím třeba omezená otevírací doba, že je klub jen 4krát týdně, stačí to?**

Jo, stačí.

- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

Jsem spokojenej jak je to.

➤ **Takže tě nenapadá nic, co by se dalo zlepšit?**

Možná venkovní zahrada. Že by stačilo vyjít ven a pak zase dovnitř, když si chcem třeba něco zahrát, a ne chodit pryč, třeba až do parkánu, nebo někam.

➤ **Třeba když si chcete s někým házet, nebo tak?**

Jo, ale to moc často není, tady je dost her.

➤ **A chodíte často ven s klubem?**

No, párkrát jsme byli, ale zas tak často ne. Třeba napíšeme na dveře že jsme někde a zavřeme.

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Ne. Všechno vyhovuje.

➤ **A třeba pravidelné rozhovory s pracovníci jednou za měsíc?**

Vždycky když sem přijedu, tak si povídáme, o je nového, a tak..

➤ **A baví tě to, nebo se ti spíš nechce?**

Tak jako středně. Když třeba něco hraju, tak se mi moc nechce.

➤ **A nevadí ti třeba odpovídat na jejich otázky?**

To ne..

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Všichni sem chodí. Až na ty, tam kde bydlíme.

➤ **A na co bys je nalákal?**

Na počítače, na to jsou všichni. A že je tady zábava a když prší, tak se tady můžeme schovat.

➤ **Myslím třeba kdybys měl kamaráda, který by měl nějaké problémy, poradil bys mu, že mu tady můžou pomoci?**

Jo, kdybych věděl, že to tady dokážou vyřešit, tak to jo.

➤ **Ale ještě ses s tím neseťkal?**

Ještě ne..

- **Tak to je ode mě vše, děkuju**

R 4:

- **Kolik je ti let?**

13

➤ **Do jaké třídy chodíš?**

Do osmé

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

ne

➤ **Jak často?**

2 krát týdně

➤ **To je docela pravidelně, ne?**

No ☺

- **Máš sourozence?**

ano

- 18
- **Kolik?**
- Nee, je jí 18 ☺
- **Sourozenců?**
 - **Navštěvují klub také?**
- ne
- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**
Rodiče jsou rozvedení, žiju s mamkou a se ségrou.
 - **Pracují oba rodiče?**
- ano
- **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?**
To už je dávno..
 - **Takže už do toho „prvního“?**
- jo
- **Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?**
Přes kamaráda
 - **Proč jsi se rozhodl klub navštívit?**
Kvůli počítačům
 - **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**
Tak fotbálek, lidi, počítače...
 - **Co hry?**
- To ne..
- **Pracovnice?**
- Ne
- **A co třeba to, že nechceš být doma?**
- To taky
- **Co zde většinou děláš?**
Počítač, fotbálek, pokec
 - **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**
Byl bych ve skateparku...
 - **Každý den? a bavilo by tě to pořád?**
- Joo
- **Vždyť chodíš o holích a nemůžeš jezdit na ničem :D**
- To je jedno
- **Dobře**
 - **Důvěřuješ plně pracovnícím, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepším kamarádům, nebo dokonce nikomu?**
- jo
- **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**
- no ani ne
- **kdybys měl někdy nějaký problém a potřeboval bys pomoc či radu dospělého člověka, obrátil bys na ně? Nebo spíš na rodiče?**
- Spíš na rodiče
- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovnice ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**
- Asi ne
- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**
 - **Ani třeba že bys poznal nové lidi, kteří jsou pro tebe důležití?**
- ne
- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**
- jo
- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**
Je to tu všechno v pohodě
 - **Tak zkus něco vymyslet, co by se ti tu líbilo co tu ještě není..**
Co by se mi líbilo? nevím

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Ani ne...

- **Takže půl hodina na počítači v pohodě?"**

To ne...

- **Takže bys chtěl radši víc?**

No aspoň hodinu...

- **A co třeba pravidelné rozhovory s pracovníci, jaký je tvůj postoj k nim?**

Nebaví mě to

- **Vždycky, nebo jsi za to někdy i rád?**

Ne, nebaví mě to

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Možná

- **A zkoušel jsi to někdy?**

Ještě ne...

- **Tak to je ode mě vše, děkuju**

R 5:

- **Kolik je ti let?**

11

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

Tady, v Horažďovicích.

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

Jo, chodím

- **Jak často?**

Každý den kdy je otevřeno

- **Máš sourozence?**

- **Kolik?**

2 – bráchu a ségru. Brácha je mladší, ségra starší.

- **Navštěvuji klub také?**

Ségra sem dřív chodila, ale už ne.

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**

Jsou rozvedení.

- **Žiješ s mamkou?**

Jo.

- **I s oběma sourozenci?**

Jo

- **S tat'kou se taky vídáte?**

To jo...

- **Oba rodiče pracují?**

Jo.

- **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?**

Asi tak před dvouma rokama

- **Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?**

Řek mi to můj strejda.

- **A strejda sem taky chodil, nebo se to prostě jen od někoho dozvěděl?**

Dozvěděl, od někýho známýho.

- **Proč jsi se rozhodl klub navštívit?**

Protože mi strejda řekl, že je tady plno věcí, jak bych se mohl zabavit. Tak jsem se řekl, tak dobře, tak tam půjdu.

- **Takže strejda měl o tebe obavy, že se nudíš a chtěl ti pomoci?**

Jo.

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Protože mě to tady hrozně baví.

- **A spíš teda kvůli kamarádům, nebo spíš věcem, které tady jsou?**

Kvůli kamarádům.

- **A povídáš si rád taky s Mirkou a s Míšou?**

Jo, povídám,

- A co třeba důvod, že chceš být někde jinde než doma,

To ne..

- **Co zde většinou děláš?**

Hraji nějaký hry, a tak.

- **Co tě baví nejvíc? Počítač, deskovky?**

Všechno.

- **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

Asi bych byl někde venku s kamarádama.

- **Důvěřuješ plně pracovním, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepším kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

Jo

- **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**

Ne, vůbec.

- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovníce ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

Nene

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

- **Třeba jestli jsi se seznámil s někým, kdo je pro tebe teď důležitý?**

To jo, hodně kamarádů jsem tu poznal. Třeba Járu, Bobeše..

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

Jo..

- **I třeba otevírací doba, jen 4 krát týdně?**

Mě to takhle stačí.

- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

No, uvítal bych spíš nějaký změny..

- **A jaký?**

Třeba kdyby tady byli nějaký nový hry.

- **A jaký třeba?**

No nebo spíš nějaký věci, co jsou tady spravit. Třeba ten kulečník, jak je dole.

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Nevadí.

- **Například pravidelné rozhovory s pracovníci?**

Mě je to docela jedno ☺

- **Takže jim prostě řekneš všechno, co chtějí vědět a nijak to neprožíváš?**

Tak nějak.

- **A jseš i někdy rád, že si s nima můžeš povídat?**

Jo, to jo.

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Doporučil.

- **Pokud ano, proč?**

Protože tenhle klub je fakt hustej, hrozně her je tady, a když třeba nemůžeš jít na počítač, tak co je lepší, být doma, nebo sem jít? Spíš sem jít.

- **A hodíš taky na nějaké kroužky?**

Ne, ale teďka se učím doma tancovat. Už trošku umím robotiku, teďka se učím hip hop.

- **Jako podle počítače?**

Podle písničky.

- **To jo, ale myslím ty pohyby, ty si sám vymýšlíš, nebo to trénuješ podle něčeho?**

Dřív jsem chodil na hip hop, takže už jsem něco uměl z dřívějšíka. A taky sem chodil na housle, ale už nechodím

- **Už tě to nebavilo?**

Hmm...ale měl jsem na to hroznej talent.

- **Tak to je škoda, ne, že už nechodíš?**

Hm, ale teďka mi děda přivezl nový housle, správi mi je, takže možná zase budu hrát.

- **A budeš zase chodit do hudebky?**

No, asi jo.

- To je super, to chod', když máš talent ☺
- Tak to je ode mě vše, děkuju

R 6:

- Kolik je ti let?

15

- Kde máš trvalé bydliště? (obec)

Ted'ka jsme se stěhovali, takže pořádně nevím.

- Tvůj bratr to taky nevěděl, tak jsem doufala, že se to dozvím od tebe ☺

Stěhovali jsme se do Budyně nad Ohří.

- Jo, jasně, už to chápu. Trvalý bydliště tady, ale bydlíte v Budyni nad Ohří.

Asi tak.

- Takže tam ted'ku půjdete poprvé do školy?

Jo.

- Chodíš do DOKU pravidelně?

Ne.

- Jenom když jste tady na prázdninách?

Jo.

- Sourozence tedy máš, to vím od Bobeše..

- Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)

- Vaši jsou tedy rozvedení, žijete s mamkou...?

Jo, a mamka má přítele.

- Ptala jsem se už Bobeše, proč jste se stěhovali, moc nevěděl...

Já taky vlastně nevím.

- Tak asi nejspíš kvůli mamky práci?

Jo, asi kvůli práci. My toho ted' moc nevíme, protože jsem od začátku prázdnin tady a mamina tam.

- Jasný, takže mamina stěhuje a vás poslala sem, abyste se jí nepletly pod nohy.

Jo ☺

- Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?

Už hodně dávno.

- Takže taky už do toho prvního, vid'?

- Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?

Mamka mi to řekla, asi to věděla z obzoru.

- Proč jsi se rozhodl klub navštívit?

Protože jsem nevěděl co to je, tak sem se tam šel kouknout.

- A bylo to spíš proto, že jsi byl znuděnej, nebo jsi byl prostě jenom zvědavěj?

Zvědavěj.

- Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?

Prostě kámoši, a tak...když třeba venku prší, tak kam jinam.

- A co třeba pracovnice, chodíte sem i kvůli nim?

Jojo

- A vybavení, počítače?

Jasně.

- Co zde většinou děláš?

Bud' hraju nějaký hry, nebo kulečnick, nebo pařím na kopu.

- A co máš nejradší?

Bang.

- Radši než počítačový hry?

To záleží, jaký ☺

- Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)

Jezdil ve skateparku.

- Takže tady nejsi každéj den..

To ne.

- Důvěřuješ plně pracovnícím, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepším kamarádům, nebo dokonce nikomu?

jojo

- Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?

Takový různý no, já nevim...

- **Jestli cítíš, že je to ted' mnohem lepší, ten váíš vztah, než když sem Mirka čerstvě nastoupila?**

To jo..

- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovnice ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

Já si ze vším věděl rady.

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

Miň jsem začal chodit do skateparku.

- **Takže už tenkrát jsi jezdil?**

jojo

- **Myslím, jestli jsi třeba našel nové kamarády?**

Ne, tak pořád stejný, oni všichni idsud taky chodí do skateparku

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

Jojo, až na to, že bydlím úplně někde jinde ☺

- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

Mohl by se tu udělat nějaký krytej skatepark.

- **No, dobrý nápad, ale to asi neklapne ☺**

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Nevadí

- **Třeba ty rozhovory s pracovníci?**

Ne, mě to nevadí.

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Ani ne, to je na nich, ať chodí, kam chtějí.

- **Jasný. Tak to je celé, děkuji ☺**

R 7:

- **Chodíš ještě na základku?**

No, jestli udělám zkoušku, respektive reparát z češtiny tak půjdu do strakonice na obráběče kovů.

- **A tam už jseš přijatej?**

Jsem přijatej.

- **A těšíš se tam?**

Jo, docela jo..

- **Změna vid'?**

No, asi tak ☺

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

Jo, pravidelně..

- **Jak často? Kolikrát týdně většinou?**

Jak to vyjde

- **Máš sourozence?**

Jo, bráchu

- **A chodí sem také?**

Nene, je mu teprve 9, takže nemůže.

- **A chtěl by?**

Chtěl.

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**

Naši jsou rozvedení, já žiju s mamkou.

- **A u tat'ky taky býváš, třeba na víkendy?**

Ted' už ne..

- **Pracují oba rodiče?**

Jo

- **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?**

Poprvý? Jako do tohodle, nebo do toho starýho?

- **Klidně do toho starýho.**

Tak to už úplně na začátku, jak se to otevřelo.

- **Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?**

Od kamarádů.

- **Proč jsi se rozhodl klub navštívit?**

Byl jsem zvědavěj.

- **Jasně, takže nešlo ani tak o to, že byses nudil a hledal něco, čím byses zabavil?**

No, to taky.

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Hrajem tady kulečnick.

- **Takže jde spíš o vybavení, které tady je, nebo sem chodíš hlavně kvůli kamarádům?**

Hlavně kvůli tomu, že tady trávíme čas s klukama.

- **Takže tady máte fajn partu?**

To jo..

- **A chodíš sem třeba taky kvůli pracovním?**

Jo, to docela často..

- **Takže si s nimi rád povídáš, svěřuješ se jim se svými problémy?**

Jo.

- **Co zde většinou děláš?**

No tak hrajem s klukama kulečnick, pinčes, a hrajem na počítači.

- **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

No tak...vůbec nevím co bych dělal kdyby to tady nebylo. Tak ono je možná dobře že to tady je jinak bych dělal problémy. Mě to hodně pomohlo.

- **Takže si myslíš že kvůli tomu nevyvádíš hlouposti, protože se tady smysluplně zabavíš.**

Asi tak.

- **Důvěřuješ plně pracovním, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepším kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

Jojo

- **Takže byses jim svěřil s čímkoliv?**

jo

- **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**

Jo, docela jo, ze začátku se mi s nimi moc mluvit nechtělo, ale pak jsem si zvykl a rád si s nimi povídám.

- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovníce ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

No, pár věcí tady bylo.

- **Pokud ano, o co šlo (jde) ?**

Problémy v rodině, takový ty závažný důvody, jsme se o tom vždycky bavili s nima.

- **A zasahovali do toho nějak, nebo o tom s tebou jen mluvili?**

Někdy jo, dávaly mi spoustu rad..

- **A co třeba ti poradili?**

Poradili mi prostě jako co mam třeba dělat, aby to bylo jako lepší.

- **A myslíš že ti to hodně pomohlo? Jako že bys na to sám nepřišel?**

Sám bych na to nepřišel.

- **Takže myslíš, že se díky tomu tvá situace zlepšila?**

Jo..

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

Nevím vůbec, mě to přijde takový stejný.

- **Tak ty sem chodíš dlouho, vid', takže se na to špatně odpovídá.**

No právě.

- **Našel jsi tady třeba nové kamarády?**

Jo, to jo..

- **Nalezl si pomoc při řešení problémů? Oporu dospělého člověka?**

To asi taky...

- **A co třeba školní výsledky,**

To jo, hodně my pomohly se zeměděm, s chemií a s fyzikou. A zlepšilo mi to hodně známky.

- **A to probíhá normálně během otevírací doby, nebo se domlouváte na jindy?**

Se někdy domluvíme a třeba půl hod'ky nad tím strávíme tady.

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

Jojo, vyhovuje mi to.

- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

Mě tady nic nevádí, takže asi ne..

- **Ani nějaké vylepšování?**

No, nevím jestli je to už jen můj problém, nebo i ostatních, ale stěžovali jsme si na malej prostor.

- **Ale třeba o prázdninách vás sem moc nechodí, ne?**

To ne, ale během školy je nás tu dost.

- **A chtěli byste spíš nějakou místnost, kam byste se mohli zašít, povídat, nebo spíš prostor na sportování, pohybové hry a tak?**

No tak spíš víc místa na ten fotbal třeba, abychom mohli kopat. Jak je tam ten pingpongovej stůl, tak se to musí všechno sklízet do rohu..

- **Jasný...a to se vám nechce, takže si třeba ani nezakopete.**

Asi tak..

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Ne, já jsem spokojenej.

- **A když máte s pracovníci jednou za měsíc ty rozhovory, jseš rád, nebo je ti to spíše nepříjemné?**

No tak někdy, když se prostě bavit nechci, tak se mi do toho nechce, ale hodně mi to pomáhá.

- **A máte možnosti volby, že když se vám do toho nechce, tak to necháte na jindy?**

Jo, to jo.

- **Nebo naopak když chcete s nimi sami o samotě mluvit, máte k tomu prostor?**

Jo, to si můžeme říct kdykoliv.

- **A využíváš toho někdy?**

Já jsem toho teď hodně využíval, protože mi to pomáhalo.

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

No jako z mejch kamarádů sem chodí každěj, takže už není komu.

- **Sem chodí už dlouhou dobu celkem ta samá parta lidí, vid'?**

No, docela jo.

- **A jseš rád, nebo bys byl radši, kdyby se ten váš kolektiv více obměňoval?**

No když přijde někdoovej, tak se s ním rád seznámím, ale jinak jsem rád za ty, kdo sem chodí.

- **Dobře. Tak to je od mě vše, děkuji moc..**

R 8:

- **Kolik je ti let?**

12

- **Ještě chodíš tedy na základku...**

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

Tady v Horažďovicích

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

Každěj den ne, ale skoro pořád.

- **Takže vícekrát týdně?**

hm

- **Máš sourozence?**

Ségru

- **A jak je stará?**

19

- **Takže sem asi nechodí, vid'?**

Ne ne..

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**

S mamkou i s tat'kou

- **A oba rodiče pracují?**

hmm

- **Kdy jsi přišla do DOKU poprvé?**

Tak někdy v březnu to bylo...

- **Takže tak půl roku?**

hm

- **Jak jsi se dozvěděla o tom, že zde klub je?**

Kamarádka mi to řekla

- **A ta sem chodí často?**

Ted' už sem nechodí.

- **Aha, takže už jen ty..**

hmm

- **Proč jsi se rozhodla klub navštívit?**

Začlo mě to tady bavit

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Tak...společenský hry, kamarádi a tak..

- **A co třeba pracovnice, chodíš sem i kvůli nim, nebo je to spíš vedlejší pro tebe?**

No, spíš takový vedlejší..

- **A co třeba že nechceš bejt doma?**

No, tam je taky už nuda..

- **Co zde většinou děláš?**

Jsem na počítači, hrajeme hry a tak..

- **Co bys nejspíš dělala, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

Jestli bys byla doma, nebo venku spíš?

Venku..

- **S kamarádama?**

Hmm

- **A chodíš na nějaké kroužky?**

Ted' už ne...ale dřív jsem jich měla asi 5..

- **Důvěřuješ plně pracovním, v tom smyslu, že by ses jim svěřila s věcmi, které říkáš jen nejlepší kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

Tak jak s čím...třeba s něčím co se týká rodiny to asi ne, ale třeba kamarádek a tak, to asi jo..

- **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**

- **Stalo se ti, že bys měla nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovnice ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

Asi ještě ne..

- **Pocítila jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

- **Jestli jsi třeba poznala někoho, kdo je ted' pro tebe hodně důležitý?**

Jo, je jich víc..

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

jojo

- **Jsi spokojena s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítala nějaké změny?**

Asi jsem spokojená..

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Nene..

- **Takže když ti třeba Mirka jednou za měsíc Mirka řekne, pojd' Kristý, půjdeme si popovídat, tak ti to nevadí?**

Nevadí..a počítač mám doma, takže mi ta půlhodinka stačí..

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Zatím asi ne..

- **Jako že tě nenapadá nikdo?**

No, hlavně jsou všichni odjinud, z vesnic, takže by sem ani chodit nemohli...

- **Jasně.**

- **Tak to je asi vše, děkuji ti...**

R 9:

- **Kolik je ti let?**

12

- **Takže chodíš ještě na základku, půjdeš do 8?**

Do sedmičky..

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích

- **Chodiš do DOKU pravidelně?**

jo

- **Jak často?**

Každý den

- **Máš sourozence?**

Jo, dva

- **Navštěvují klub také?**

Ne, jsou starší..

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**

Naši jsou rozvedeni..

- **Takže žiješ...s maminou?"**

Jo

- **A bráchové?**

S jedním taky.

- **A ten druhý?**

Ten moc doma není..

- **A mamina pracuje?**

Jo

- **A co tat'ka, vídáš se s ním taky?**

Ne.

Teda jako občas ho potkam, bydlí v Horažďovicích..

- **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?**

Úplně od začátku, jak byl ten první klub..

- **Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?**

No, řekl mi to jeden kámoš, tak jsem se tam šel podívat a pak už jsem tam chodil furt..

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Já sem chodím za zábavou a na počítač.

- **A co třeba kamarádi?**

Joo

- **A pracovnice?**

No to ne..

- **A co třeba že chceš být jinde než doma?**

jojo

- **Co zde většinou děláš?**

Bud' jsem na počítači, nebo si s někým povídám, hraju pinčes a tak..

- **Takže to střádáš, nedá se říci, že bys sem chodil výhradně kvůli něčemu..**

No, tak hlavně sem chodím kvůli počítačům ☺

- **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

Byl bych s kámošema venku

- **Nebo doma na počítači?**

No, taky občas..

- **Důvěřuješ plně pracovním, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepším kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

Jo, důvěřuju

- **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**

Vpohodě to bylo

- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovnice ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

Ne, ještě ne

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

No, už se tolik nenudím

- **A našel jsi zde třeba nové kamarády?**

Jo

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

jo

- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

Mě to vyhovuje...

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Ne

- **Takže ti nevadí, že můžeš být na počítači jen půl hodiny?**

Ne..

- **A když si chce s tebou Mirka popovídat, jseš spíš rád, nebo se ti spíš nechce?**

No, jak kdy..

- **Takže ti to je někdy nepříjemný?**

Někdy jo..

- **A stává se ti to často?**

To ne..

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Já o tom říkám každému skoro..

- **Takže jsi sem přivedl někoho, kdo sem začal pravidelně chodit?**

Jo, hodně docela.

- **Dobře, tak to je ode mě všechno, děkuji moc ☺**

R 10:

- **Kolik je ti let?**

14

- **Takže ještě chodíš na základku, půjdeš teď do devítky?**

jojo

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

Ehm, jo

- **Jak často?**

Jednou do tejdne

- **Máš sourozence?**

nemam

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**

Žiju s mamkou i s tatškou

- **A oba pracují?"**

jojo

- **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?**

Kdy?

- **No jako...jestli před rokem, dvěma, třema..**

No, tak před dvouma rokama

- **Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?**

Kamarádi mě sem přivedli

- **Proč jsi se rozhodl klub navštívit?**

Na kulečnick mě nalákali

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Hlavně kamarádi..

- **A co pracovníce třeba?**

No to taky..

- **Co zde většinou děláš?**

Povídám si s kamarádama, hraju kulečnick, fotbal..

- **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

(otázka spíš pro ty, kdo sem chodí každý den..)

Nevim...byl bych asi ve skateparku...

- **Tam vás chodí hodně kluků z klubu, vid'?**

Skoro všichni.

- **Důvěřuješ plně pracovním, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepším kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

Ano..

- **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**

Ne, vždycky to bylo v pohodě..

- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovníci ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

Nene, nestalo ještě..

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

Nene..

- **Myslím třeba, jestli jsi poznal nové dobré kamarády?**

Jojo, to jo..

- **Užitečné trávení volného času?**

Ani ne..

- **A chodíš na nějaké kroužky?**

Nene

- **A chtěl bys chodit?**

No ani ne..

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

jo

- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

Nějaký změny

- **A jaký?**

Skatepark krytej

To už tu jednou bylo ☺

A něco reálného taky?

- **No to asi ne..**

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Nee, vůbec..

- **A co třeba pravidelné rozhovory s pracovníci, jseš rád, vadí ti to, nebo je ti to spíš jedno?**

Jedno mi je to..

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Jo,

- **Pokud ano, na co bys je nalákal?**

Na kulečnick, na fotbálek, na různý hry, že je to zadarmo a tak..

- **Jasný, tak to je ode mě asi vše, děkuji moc ☺**

R 11:

- **Kolik je ti let?**

17

- **Jsi ještě student? Ano /Ne**

No

- **A co studuješ?**

Kuchaře čisníka

- **Tady v Horažďovicích?**

jojo

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

V Novosedlech

- **Kde to je?**

U Katovic kousek

- **To není tak daleko, dojíždíš?**

Ne, jsem na intru...jako dalo by se dojíždět ale s těma přestupama je to blbý, loni jsem dvakrát nestihla autobus v zimě

- **Ono není úplně od věci taky nebýt pořád doma, vid'?**

Přesně tak

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

No minulej rok jsem tu byla docela často, teď teda jsme tady skoro každěj den, jako fakt..no a minulej rok já jsem onemocněla 3 měsíce před koncem roku – dostala jsem mononukleózu,ale jinak jsem sem chodila

- **Máš sourozence?**

Dva, bráchu a ségru

- **Klub předpokládám nenavštěvují, když nejsou odsud...**

To ne, no

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**

Naši jsou spolu

- **Takže žijete všichni dohromady...**
- **A pracují oba rodiče?**

ano

- **Kdy jsi přišla do DOKU poprvé?**

Asi tak před rokem, září, říjen..

- **Jak jsi se dozvěděla o tom, že zde klub je?**

Byly jsme tady s paní vychovatelkou –teda ne úplně tady, ale okolo, tak jsme sem zašly s holkama a chodily jsem sem nějakou dobu, pak jsme sepsali smlouvu..

- **Proč jsi se rozhodla klub navštívit?**

No, jako ona o něm vychovatelka mluvila, že by nám tu i mohly pomoci, tak jsme sem zašly, co by to bylo a docela nás to tady bavilo...

- **Takže spíš kvůli zábavě..**

No, tady v horažďovicích se nedá dělat nic, nebo na intru když to...tak to je takový...

Tady aspoň si člověk s holkama pokecá...sice nejsou v našem věku, ale snaží se nám porozumět a je to takový fajn..

- **Takže si s pracovnícema rozumíš?**

jo

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Spíš že si povídáme..

- **A poznala jsi tady někoho nového?**

Spoustu lidí, i s holkama s intru jsme se dali víc dohromady, nebo tady ta anička...

- **Většinou sem chodí spíš mladší děti, vid'..**

No, to jo

- **Co zde většinou děláš?**

No, tak teď tady momentálně hrajeme fotbalček, karty, nebo si povídáme..občas jsme taky na počítači..

- **Co bys nejspíš dělala, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

No, s přítelem no..my teda rádi chodíme,...loni jsme toho strašně nachodili hromadu...ale když je hnusně, to se moc nedá..nebo na intru..

- **A co na intru, můžete se s přítelem normálně navštěvovat?**

No tak...tohleto je ústav! Nemůžou k nám na pokoj kluci, my nemůžeme k nim...

- **Ani třeba do 10 večer?**

Ne. Jedině na klubovně a metr od sebe...

- **To vás někdo takhle hlídá?**

No tak musím zaklapat že nás zatím na intru nikdo nenapomenul jako že třeba sedíme vedle sebe, držíme se za ruce, proti letos ještě nikdo neměl, ale loni jo..a teda ve škole, to je strašný...metr od sebe.

- **A kdo to hlídá, učitelky?**

Jo, učitelky..

- **A jak máte vycházky?"**

Do 8. Teda teď už jenom do 7. Hrozný.

- **Důvěřuješ plně pracovnícím, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepší kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

Jo, to jo..

- **A bylo to pro tebe třeba těžký od začátku?**

No ani ne, já jsem společenská, takže jako jo, takhle něco to jsme říkali až později, ale takhle mluvit to jako ne...

- **Stalo se ti, že bys měla nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovníce ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

Teď si nevzpomenu ale asi ne..možná otázky o klukách to mi poradily, to jo...ale jako zatím nic závažného..

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

Ani ne..

- **Myslím v tom smyslu, že sis tu našla nové přátele, oporu dospělého člověka, lepší školní výsledky...**

To jo, no, to všechno jo..

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

Jo, oni se vlastně podřídily nám, abysme sem mohli chodit hned po škole, loni to bylo až od dvou..

- **Jsi spokojená s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítala nějaké změny?**

Jsem spokojená..

- **Nenapadá tě nějaký vylepšovač nebo tak něco?"**

Asi ne, to si teď nevzpomenu..

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Ne, nevadí..ono je to lepší, když se střídají ty lidi na počítači, já jsem zvyklá od bráčky, ten je tam vždycky 4 hodiny, pak ho táta vyžene a je strašněj nervák, takže to je tak lepší..

- **A na intru máte taky počítač?**

3 počítače na klubovně

- **Doporučila bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

- **Pokud ano, proč?**

Určitě všem, protože to je tady dobrý a kdyby měl někdo problém, tak tady může to...

- **A víš o někom konkrétním?**

No, vašek třeba (přítel)...

- **Jasně, toho jsi sem vlastně nalákala...**

- **Jasný, tak jo, to je všechno, díky moc! ☺**

R 12:

- **Kolik je ti let?**

19

- **Jsi ještě student? Ano /Ne**

Ano

- **A co studuješ?**

Nástavbu tady na škole

- **Na učňáku?**

Podnikání - nástavbu

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

Dřešín – kousek u Vacova, Volyně

- **Takže jseš tady na intru?**

jojo

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

Chodím, docela často teď, se slečnou

- **Jak často?**

Tak třikrát týdně

- **Máš sourozence?**

ano

- **Kolik?**

No, jak se to vezme..je to složitější

- **To nevadí, klidně povídej..**

Tatka s máti se rozvedli, táta si našel přítelkyni, ta měla pět dětí a s tátou má teď 1 – ta je ještě malinká

- **Takže 5 nevlastních a jednoho polovlastního..**

Přesně tak

- **Klub nenavštěvují předpokládám, když tu nebydlí..**

No, jasně..

- **A žiješ s mamkou nebo s tatškou?**

S mamkou, ale k tátovi jezdím jednou za čtrnáct dní na víkend

- **A pracují oba rodiče?**

ano

- **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?**

Je to tak...4 týdny?

- **Takže až letos?**

Ano, na začátku roku..

- **Takže loni jsi ještě o klubu nevěděl?**

Nene...teda na konci roku jo, ale to jsme nějak nestíhali, pak byla sabča (přítečkyně) nemocná...

- **Jak jsi se tedy dozvěděl o tom, že zde klub je?**

Od sabči

- **Proč jsi se rozhodl klub navštívit?**

Protože mi to přišlo zajímavý...třeba jako že pomáhaj s brigádama..prej

- **Takže bys chtěl pomoci najít brigádu?**

No hodila by se..

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Je tu sranda, zábava, hry a nenudim se aspoň na intru.

- **Takže spíš kvůli vybavení, lidem, pracovnícím nebo všechno dohromady?**

Všechno do hromady...taky ty akce co pořádaj jsou zajímavý...třeba ta cesta za pokladem jak ted' byla to byla docela sranda

- **Co zde většinou děláš?**

Fotbálek, občas nějaký hry a počítač

- **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**

Nevim no...asi bych byl venku nebo na intru...víc možností není...

- **A co bys dělal na intru?**

Notebook, film...ještě karty tam mám..

- **Důvěřuješ plně pracovnícím, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepší kamarádům, nebo dokonce nikomu?**

No asi jo....

- **Chodíš sem krátce, takže chápu že to ještě nemůžeš vědět...**

No sem no...ale myslim že jo

- **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovníce ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**

To zatím ne..

- **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**

Utíká mi rychle čas..

- **Takže se nenudíš.....**

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**

naprosto

- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

To nevím, přístup mají pracovníce dobrý, věci je tu dost....nic konkrétního mě nenapadá..

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

Ne..tak je to správný...když je tu víc lidí, tak je to v pořádku, že se na počítači střídáme...

- **Jasně, spoustu kluků s tím ale stejně problém má...**

No, to jo no..

- **Je vidět že jsi přece jenom starší a rozumnější ☺**

Asi jo ☺

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Uričtě

- **A už jsi se snažil to někomu doporučit?**

Tak oni sem loni docela chodili lidi z intru, ale to jsem sem nechodil já..bud' jsem byl mimo intr, nebo když jsem tam byl, tak jsem spal..

- **Jasný, ale tak já myslím že třeba zase začnou chodit, až bude chladnějš venku..**

No to asi jo

Tak to je ode mě vše, díky moc ☺

R 13:

- **Kolik je ti let?**

11

- **Takže taky ještě chodíš ba základku...**

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**
V soustově..
 - **A kde to je?**
Za Klatovama..
 - **A jezdíš často do HORažd'ovic?**
Ted' jsem tady na prázdninách u babičky..
 - **Takže už tady znáš pár dětí, máš tu nějaké kamarády?**
jojo
- **Chodíš do DOKU pravidelně?**
Hmm, občas. Když jsem tu na těch prázdninách, tak sem občas zajdu..
 - **Máš sourozence?**
Ano
 - **A jsou tady s tebou taky na prázdninách**
Ne
 - **Jsou starší tedy?**
jojo
 - **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**
Jen s mamkou, jsou rozvedení
 - **A maminka pracuje?**
Ted'ka ne, má problémy s nohou.
 - **Zdravotní problémy...a taťka jo?**
jojo
 - **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé? Už loni o prázdninách?**
Loni jo, ale ne ještě na prázdniny, jenom tak o svátcích..
 - **Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?**
No mě sem vzal Diego, já jsem jeho nevlastní bratranec
 - **Proč jsi se rozhodl klub navštívit?**
Diego mi řekl že je to tady dobrý, že to bude prostě sranda
 - **Takže spíš proto, aby ses zabavil,..**
 - **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**
➤ **Kamarádi, vybavení, všechno dohromady? Pracovnice...?**
No...je tu sranda...
 - **Takže prostě kvůli zábavě..**
 - **Co zde většinou děláš?**
Většinou hraju nějaký hry..
 - **Takže deskovky, kulečnick, fotbalék, co počítač?**
Já na počítač nemůžu, to je jen pro místní
 - **Jasně, a vadí ti to?**
Ani ne, mám ho doma...
 - **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**
Byl bych venku..
 - **A co třeba děláte venku když tam jste?**
No, asi bych byl ve skejtu..
 - **A na čem jezdíš?**
Já na ničem, jen mi Pěťa občas půjčuje koloběžku..
 - **Důvěřuješ plně pracovnícím, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepší kamarádům, nebo dokonce nikomu?**
hmm
 - **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**
 - **Stalo se ti, že bys měl nějaký problém, se kterým sis sám nevěděl rady a pracovnice ti pomáhaly jej vyřešit? (problémy se školou, doma, se vztahem..)**
To ne..
 - **Pocítil jsi ve svém životě nějaké změny v souvislosti s tím, že jsi začal navštěvovat DOK ? Pokud ano, v čem?**
Nene..
 - **A co třeba noví kamarádi?**
Jo to jo..

- **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**
 - **Mě to takhle vyhovuje..**
- **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**

No já nevím, asi nic..

- **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**

ne

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

Já nevím, tady už jich moc nemám

- **Jasně a kdybys měl, na co bys je nalákal?**

Asi na ty hry..

- **A co třeba konkrétně?**

Tak fotbálek..

- **Tak to je od mě vše, děkuji ☺**

R 14:

- **Kolik je ti let?**

12

- **Chodíš ještě na základku vid'**

nono

- **Kde máš trvalé bydliště? (obec)**

Ted'ka jsme se přestěhovali do Horažďovic nedávno

- **A kde jsi bydlel před tím?**

Bydlel jsem v Mariánských Lázních

- **A proč jste se stěhovali, kvůli práci?:**

No my jsme se stěhovali, protože tady bydlí naše rodina, babička a tak jsme chtěli být blízko ní

- **Chodíš do DOKU pravidelně?**

Noo, jo, začal jsem ted' chodit, jak jsme se přistěhovali.

- **Máš sourozence?**

jo

- **Kolik?**

(dlouhé přemýšlení)...4

- **Navštěvuji klub také?**

Nene, nechodí

- **A jak jsou staří?**

16, 18 a nejstarší je 21

- **Takže jseš nejmladší**

- **Jaké je tvé rodinné zázemí? (s kým žiješ, práce rodičů...)**

Naši jsou spolu

- **A pracují oba rodiče?**

No můj tatínek jo, moje maminka ne..

- **Nemůže najít práci?**

Ona nemůže najít žádnou práci...

- **Kdy jsi přišel do DOKU poprvé?**

Ted'ka před 4 dnama

- **Jak jsi se dozvěděl o tom, že zde klub je?**

Od Diega - kamaráda

- **Proč jsi se rozhodl klub navštívit?**

Já se doma nudím, tak jsem šel sem

- **Je to asi těžký vid' být takhle v novém městě...**

Já už jsem si zvyk

- **Vy se stěhujete často?**

No, už jsme tady jednou bydleli v horažďovicích

- **Co je hlavním důvodem toho, že klub (pravidelně) navštěvuješ?**

Mě tady baví nejvíc fotbálek

- **A chodíš sem spíš kvůli kamarádům, nebo těm hrám?**

Spíš kvůli těm hrám

- **S kamarádama se zatím vlastně spíš seznamuješ, když jseš tu tak krátce, vid'?**
Já už je všechny znám
- **Fakt, jo?**
noo
- **Co zde většinou děláš?**
Ten fotbálek, a počítače taky
 - **Co bys nejspíš dělal, kdyby zde klub nebyl (v době, kdy sem obvykle chodíš)**
Tak bych sem byl venku, doma na počítači, nebo tak
 - **Důvěřuješ plně pracovnícím, v tom smyslu, že by ses jim svěřil s věcmi, které říkáš jen nejlepším kamarádům, nebo dokonce nikomu?**
Ještě ne
- **Jsi se ještě ani moc neseznámil, vid'?**
No, ale trošku jo
- **A myslíš že jim budeš za nějakou dobu důvěřovat?**
To asi jo
- **Pokud ano, bylo to pro tebe obtížné třeba ze začátku, když jsi sem začal chodit?**
 ➤ **A když jsi byl v marjánkách, chodil jsi tak taky do nějakého takového klubu?**
Tam byl klub, no
- **A chodil jsi tam?**
Chodil, asi dva roky
- **A pravidelně?**
Pravidelně
- **Takže jsi i věděl, že bys mohl tady něco takového hledat?**
jojo
- **A byl podobnej jako ten tady, nebo to bylo v něčem hodně jiný?**
Úplně Jiný to bylo
- **A v čem?**
No, tak tam nebyli žádný schody..
- **Jasný, ale myslím třeba to vybavení?**
Byl tam taky kulečník, fotbálek, různý ty hračky...
- **Takže vlastně dost podobný ☺**
Hodně podobný, no..
- **A líbilo se ti to víc tam, nebo spíš tady?**
Spíš tady...
- **A když jsi chodil tam, tak spíše kvůli kamarádků, pracovníkům, hráčům, nebo proč?**
Spíš proto, že jsem si chtěl pohrát
 - **Jasně, byli tam věci, který si doma neměl**
 - **Je pro tebe sociální služba dobře dostupná? (místně, časově...)**
jojo
 - **Jsi spokojen s fungováním klubu tak, jak ho nyní znáš, nebo bys uvítal nějaké změny?**
Akorát nový hry bysem chtěl
 - **To už máš za 4 dyn všechny okoukaný?**
No, už jsem všechno hrál
 - **Co? To není možný, vždyť jich je tu strašně moc**
Byl jsem na všechno už...na puzzlách, kulečníku, fotbálku...
 - **Jo tak to jo, ale pak je tady ještě asi milion deskovek, to jsi nemohl všechno hrát, ne?**
No tak to ne
 - **V klubu platí jistá pravidla (omezená doba na počítači, pravidelné rozhovory s pracovníci...) která musíš dodržovat. Vadí ti některá tato pravidla?**
ne, ani ne
 - **nevadí ti třeba, že na počítači můžeš být jen půl hodiny?**
To mi vadí
 - **Chtěl bys radši víc?**
Radši víc
 - **Třeba hodina by ti stačila?**
To jo
 - **Ale i tak se zabavíš jinak, ne**

A jo

- **A co se týče pravidelných rozhovorů s pracovníci..já vím že jsi to ještě moc nezažil, ale mylíš, že ti to bude spíše nepříjemné, nebo budeš za to rád?**

Mě je to úplně jedno

- **Nevadí ti tedy o sobě mluvit**

ne

- **Doporučil bys navštěvování klubu někomu ze svých kamarádů, kteří sem zatím nechodí?**

No, chtěl jsem sem dát tu svojí ségru, ale ona zatím nechce

- **A na co jsi jí lákal?**

No ona má nejradši ty počítače

- **Aha, tak uvidíš, jestli přijde...**

- **Tak to je ode mě všechno, děkuji moc...**

Rozhovor s pracovníci služby Archa pro rodiny s dětmi - s Annou Páleníkovou a Helenou Makrlíkovou (červen 2013)

- **Jak byste co nejpřesněji charakterizovaly cílovou skupinu, pro které je Vaše služba primárně určena?**

Naše služba je určena pro rodiny s dětmi do 25 let, které se ocitnou v takové životní situaci, kterou nedokážou vyřešit vlastními silami

- **Jak byste charakterizovali rodiny, které Vaše služby skutečně využívají? (pokud se to liší viz. výše)**

Formulace je natolik obecná, že se tam vejdou všechny rodiny, se kterými pracujeme

- **Co je cílem služby?**

Upravit rodinné prostředí tak, aby nebyl ohrožen vývoj dítěte.

- **Jaké jsou podmínky pro poskytování Vaší služby?**

Tak jednak dobrovolnost – když klienti nechtějí spolupracovat, nemůžeme je k ničemu nutit. Musí nám k sobě umožnit přístup a je takové nepsané pravidlo, že pokud se třikrát neomluví z domluvené schůzky a nepřijdou, tak je ukončena spolupráce. Dále by neměli před schůzkou užívat alkohol, musí dodržovat bezpečnostní pravidla...Pokud s rodinou spolupracuje OSPOD, máme právo s ním situaci konzultovat. Neplatí zde dodržování mlčenlivosti.

- **Jaké problémy vedou nejčastěji Vaše klienty k tomu, že se stanou Vašimi klienty, ať už z vlastní vůle, nebo je sami vyhledáte?**

Většinou je situace v rodině natolik závažná, že to začne řešit OSPOD. Na základě sociálních šetření OSPOD vyhodnotí situaci a zjistí oblasti, kde konkrétně rodina potřebuje pomoci. Jde o problémy výchovné, finanční, špatná socioekonomická situace rodiny, exekuce (ty my ale neděláme – odkážeme na jinou službu).

- **A třeba domácí násilí?**

Primárně neřešíme, ale máme rodiny, kde k němu dochází. Tam hlavně podporujeme člena rodiny, který je napadán, ale vždy zároveň spolupracujeme s jinými odborníky.

- **Jaké další problémy (méně časté) pomáháte klientům řešit?**

Potom máme v nabídce krizovou intervenci, protože tady žádné intervenční centrum není – ale týká se to tedy jen těch našich klientů, ne, že by nám kdokoliv mohl zavolat, že je v krizi. Potom ještě rozvodová problematika. Mimosoudní dohody, komunikace mezi rodiče...

- **Jaké metody práce s klientem používáte?**

Rozhovor, poradenství, doprovody, mapování situace, sběr dat, stanovení rodinné anamnézy, pozorování...

- **Za jakých okolností dochází nejčastěji k Vašemu prvnímu kontaktu s klienty?**

Sami klienta kontaktujeme na základě žádosti OSPODU či jiné instituce – ale máme i klienty, kteří nás sami osloví, protože o nás ví.

- **A jak se o vás dozvědí?**

Od známých, od pracovníků OSPODU, nebo potom máme samozřejmě propagaci – letáky, různé akce...a někdy se o nás dozvědí i od lékaře či jiné neziskovky. Třeba na charitu přijdou s žádostí o potravinovou pomoc, a když jde o rodinu s dětmi, tak je potom odkážou na nás, nebo nám dají kontakt na ty klienty.

- **V čem spočívá Vaše pomoc klientům?**

V čem konkrétně...tak pomoc spočívá hlavně v tom, že jsme terénní – za klientky můžeme dojet a řešit situaci na místě. Jedná se často o to, že jsou klienti ve špatné finanční situaci a takto nemusí vynakládat čas, energii a finance na to, aby se vydaly někam do většího města, třeba do Klatov nebo do Plzně za nějakým odborníkem. Toho by schopní nebyli. Jinak ta konkrétní pomoc: doprovody k soudu, na policii, pomoc při obstarávání sociálních dávek, pomáháme vyplňovat formuláře, ale v poslední době hlavně poskytujeme poradenství ve výchově dětí, děláme mediátory v situacích, kdy si

rodiče nerozumí a potřebují prostředníka, snažíme se více věnovat dětem, než jen primárně řešit dluhy a problémy rodičů, no a když je třeba odkazujeme na jiné služby, které se věnují jiné problematice, než my.

➤ **Máte tedy spíše ty přespolní klienty, než přímo Horažďovické?**

Hodně, hodně...spíš z vesnic okolo. Ale i z Horažďovic. Je tady hodně špatná dostupnost služeb, chybí psychiatři, psychologové, pedagogicko – psychologická poradna...

➤ **Takže vy jste pro ně občas taková jakoby „alternativa“**

No, tak hlavně víme, kde ty služby jsou, tak jim poradíme. A některý věci musíme i přebírat my...

• **Je Vaše spolupráce s klienty spíše jednorázová, nebo naopak dlouhodobá?**

Dlouhodobá. Bylo pár klientů, se kterými jsme měli třeba jen 3 – 4 schůzky, třeba jen na základě nějaké ústní dohody. Poradili jsme jim postup, když si s něčím nevěděli rady, třeba při exekuci, na koho se mají obrátit nebo tak, ale drtivá většina klientů to je dlouhodobá spolupráce, třeba rok a dýl.

• **Kolik máte v současné době na Horažďovicku klientů, se kterými jste pravidelně v kontaktu?**

Jako rodin? Kolem deseti...

• **Jak často dochází k osobním návštěvám Vašich dlouhodobých klientů?**

Minimálně jednou za měsíc, ale u některých třeba i jednou za týden.

• **Stává se vám někdy, že vidíte, že se situace zlepšila a tak usoudíte, že již není třeba do rodiny docházet a spolupráci ukončíte?**

Stává, stává. Naštěstí občas ano.

➤ **A stane se také naopak to, že usoudíte, že vaše snažení nikam nevede, v rodině se nic nemění a tak spolupráci ukončíte?**

To samozřejmě taky.

• **Je ve vašich silách přijmout všechny potenciální klienty, nebo na to kapacita služby není dostatečná?**

Měly jsme období, kdy jsme si řekly, že budeme muset omezovat a spíše jsme takový ty latentní klienty ukončovaly, když jsme viděly, že už jim nemůžeme nic nabídnout, ale jinak pořád kapacitu máme.

• **Jakým způsobem je zde veřejnost seznamována s možností využít Vaší služby?**

Přes jiné služby, letáky ve školách, na OSPODU, na jiných úřadech, u lékařů, a třeba v Sušici jsme dělali prezentaci služeb – ale to bylo spíše pro odbornou veřejnost.

➤ **Takže lidé, kterých se to z odborného hlediska nijak netýká – myslím potencionální klienti, pro ty to nebylo?**

To ne, ale ti co tam byli, tam byli proto, aby to mohli „potencionálním klientům“ předat – lékaři, starostové...

➤ **Myslíte si, že je to dostatečné, nebo by bylo vhodné propagaci nějak rozšířit?**

Určitě, propagace není nikdy dost. Pořád mě překvapuje, že se třeba někteří lékaři diví, že tady něco takového je, přitom jsme tady už dva roky.

• **Jakým způsobem je služba financována?**

Naše služba byla doteď financována z individuálního projektu plzeňského kraje - Evropský sociální fond ČR, fondy evropské unie, operační program lidské zdroje a zaměstnanost Plzeňský kraj, ale hlavně z toho individuálního projektu, který byl vydán na dva roky. Končí v prosinci 2013.

➤ **Budoucnost služby není jistá?**

Je, už máme jiné řešení. Získaly jsme peníze z MPSV, z různých dalších doplňujících projektů

a od města.

• **Kdy služba vznikla? Kdo je jejím zadavatelem?**

Služba vznikla v roce 2005 na Rokycansku a okolo Plzeňska. HD OSPOD neustále volal po něčem takovém, aby tady taky bylo. Město Horažďovice tedy vypsal výběrové řízení, Diakonie vyhrála a z toho původního CPR (centrum pro rodinu) se rozšířila sem na Sušicko a Horažďovicko. A tady je tedy od září 2011.

➤ **Zadavatelem je město HD?**

No, oni po tom volaly a na základě toho služba vznikla.

• **Došlo od vzniku služby k nějakým výrazným změnám (personální, provozní, materiální,...)**

Ani ne, nedošlo.

• **Považujete za vhodné poskytovat Vaše služby právě v této lokalitě? Pokud ano, proč?**

Určitě ano. Už jen proto, že Horažďovice mají ubytovnu, kde naši klienti často bydlí. Potom je tady ta špatná dostupnost služeb. A je tu hodně vysoká nezaměstnanost, strašně malá šance najít práci, takže se vlastně finanční situace rodin tady na Horažďovicku neustále zhoršuje. Proto tedy myslíme, že to určitě význam má. Můžeme těm lidem hlavně poradit a pomoci. Spoustu lidí se vůbec nedostane na internet a nemá přístup k „běžně dostupným informacím“. Takže jim třeba i hledáme inzeráty na práci dle toho, kam až jsou třeba ochotní dojíždět, řešíme finanční situaci.

➤ **Takže se v tomto trochu překrýváte s občanským poradenstvím?**

Hmm, asi ano. Je pravda, že dříve jsme se tomu finančnímu poradenství věnovali více, teď se soustředíme více na terapii rodiny jako takový. V poslední době tady byla otevřena občanská poradna od charity, takže klienty, kteří potřebují třeba

něco sepsat pro soud nebo tak, odkazujeme tam, a nemusíme se s tím zdržovat a můžeme se soustředit na jiný věci, hlavně ty vztahy v rodině, výchovu...

- **Horažďovice jsou poměrně malé město, což znamená, že je zde horší anonymita. Myslíte si, že má tento fakt vliv na ochotu zdejších občanů využívat sociálních služeb? (obecně i s ohledem na Vaši službu)**

Určitě.

- **Jako že se za to stydí?**

To ano, ale platí to i naopak. Protože se tady všichni znají, tak jsou díky tomu takový mnohem...otevřenější..

- **Má to tedy výhody i nevýhody?**

Ano, má to výhody i nevýhody.

Někdo to bere jako takový „cech“ že k nim někdo chodí, ale já si myslím, že jakmile už je někdo klientem OSPODU, tak už to stejně „všichni“ v Horažďovicích ví. A to, že jim někdo chodí pomáhat, to si často třeba i řeknou mezi sebou, a tak se o nás šíří takový to povědomí právě tam, kde je to třeba...

- **Jaká je perspektiva provozování dané služby v této lokalitě do budoucna? Počítá se s nějakými změnami? (více pracovníků, rozšíření poradny, otevírací doby...)**

Jsmo hlavně terénní služba, takže rozšiřování ambulantních hodin není třeba. Jinak máme novou pracovníci, která by se měla věnovat hlavně péči o děti v NRP, ale částečně i té sanaci, tak uvidíme.

- **Myslíte si, že je se u dlouhodobých klientů patrný pokrok, například v procesu integrace do společnosti?**

U některých jo.

- **V čem se to konkrétně projevuje?**

Tak třeba teď máme jednu rodinu, kam se vrátí brzo dvě děti z dětského domova (což tedy není úplně naše zásluha) ale na úpravě podmínek pro to, aby se tam ty děti mohly vrátit, jsme se dost podílely. Potom třeba to, že si ti lidé najdou práci, s čímž jim pomáháme a začnou žít společenštější život. Nebo navážou kontakt se školou o prospěchu dítěte a podobně.

- **Jsou výsledky vždy zcela evidentní?**

Ne vždycky.

- **Existuje něco, co byste potřebovali změnit pro to, aby bylo poskytování vaší služby efektivnější? (z hlediska personálního, provozního, materiálního...)**

Těžko říct. Podmínky máme dobré, můžeme akorát zdokonalovat sami sebe, ale ty limity...ty jsou hlavně na straně těch rodin, což my moc neovlivníme...

- **Myslíte si, že by Vaším klientům mohla pomoci služba jiného typu, která v rozumné vzdálenosti poskytována není?**

Určitě psycholog, dětský psycholog – ten je pouze v pedagogicko psychologické poradně v Sušici, kde je strašně dlouhá objednávací lhůta, dětský psychiatr. Třeba v Plzni v ARŠE máme přímo dětského psychologa, kam lidé mohou bezplatně přijít. Což tady chybí. Nebo třeba člověk v tísní, který se zabývá oddlužením, exekucemi apod - je nejbližší v Klatovech, což je také daleko. Ale zrovna to je tedy díky té Občanské poradně našťěstí již vyřešené. Jo a ještě mě napadla manželská poradna, ta tady také dost chybí. Tu také někdy suplujeme.

- **Využívají těchto služeb i sociálně slabší občané?**

To přímo ne, ale my neděláme jen tu problematiku sociálního vyloučení, ale právě i tu rozvodovou. Sociálně slabší mají zase jiné problémy. Matky samoživitelky, výchovné problémy.

- **A co se týče třeba závislostí?**

Jo a služby pro drogově závislé, to tady taky zásadně chybí. Dříve tady bylo to Káčko, terénní služba, ale to už tu také není. A na to si lidé hodně stěžují, i na úřadě. Na Horažďovicu i na Sušicku je situace v tomto ohledu hodně špatná. Sušice je druhé město v republice, kde je nejvíce narkomanů. A tady mezi Sušicí a Horažďovicema to pendluje, takže to je velký problém.

- **Jaký je Váš názor na síť sociálních služeb na Horažďovicu...myslíte si, že zde nějaký typ služby zásadně chybí?**

Tady je velká výhoda toho, že je tady nízkoprahový klub pro děti a mládež. A charita plní taky velkou úlohu. A co tady není, to jsme vlastně už probrali.

- **Jaká je Vaše kvalifikace? Rozšiřujete stále své vzdělání? Pokud ano, jakým způsobem?**

Dokončujeme studium na VOŠ, jezdíme pravidelně na školení a různě zaměřené kurzy.

- **Daří se Vám naplňovat standardy kvality poskytování sociální služby?**

Já myslím, že daří. Že můžeme mít čisté svědomí, protože to děláme všechno tak, jak to má být.

- **V tom případě je to ode mě vše, děkuji mnohokrát za Vaši ochotu a čas.**

Leden 2014 – doplňující otázky

- **Jak vypadá Vaše dohoda o poskytování služby?**

Máme ústní dohodu na prvních 1 – 5 schůzek, než se domluví cíl spolupráce a uzavře písemná smlouva. Při krátkodobé pomoci je jen ústní dohoda – souhlas s prací s os. údaji. Při delší spolupráci uzavíráme písemnou smlouvu na půl roku.

Potom proběhne hodnocení a domluva, co dál. Dohoda obsahuje iniciály rodin, práva a povinnosti klienta, datum, do kdy je smlouva uzavřena, podpisy.

- **Jaký je Váš vztah s klienty? Je obtížné získat si jejich důvěru?**

Máme s nimi dobrý vztah, založený na důvěře. Ale i nedůvěra se objeví a to hlavně, když rodina sama nemá pocit, že by měla něco měnit (přes OSPOD). Po nějaké době se to ale zlepší a důvěra přijde. Důvěru získají většinou přibližně za měsíc, a pokud opravdu sami chtějí něco změnit, tak spíš hned. Někdy to úplně bojkotují – tam se důvěra nedostaví vůbec.

- **Nedošlo někdy v poslední době ke změně názvu?**

Ano, oddělila se služba na podporu NRP a ta se nyní jmenuje ADITE. Archa pro rodiny s dětmi je nyní čistě sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi do 25 let. V HD je SAS a NRP.

- **Jak probíhá Vaše spolupráce s DOKEM?**

Byl zatím jen jeden společný klient. V tom případě stačí, když klient DOKU souhlasí s tím, aby si pracovnice obou služeb o něm vyměňovaly informace. Souhlas s kontaktováním různých institucí a osob podepisují, až když situace, že je třeba s někým komunikovat, nastane.

Rozhovory s klienty sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – Archa pro rodiny s dětmi

R 1:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Ve velkém Boru.

- **Jaké je Vaše vzdělání?**

Základku mám, víc ne

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání**

Uklízím

- **Kolik máte dětí? Jak staré?**

Mám 3 děti. Jednomu je 15, druhé je 8 a třetímu bude teď 7.

- **Je pro vás tato sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Je.

- **Jak jste přišla do kontaktu s touto službou?**

- **Kontakt zprostředkovaly pracovnice OSPODU – z jakého důvodu?**

Paní ze sociálky se mě ptala, jestli bych nechtěla nějakou podporu ještě mimo.. Nabídla, tak jsem to vzala.

Jsem na děti sama, je to s nima těžké. Kluk dvakrát propadl, teď chodí za školu, ode mě si nenechá nic říct. Jejich táta je uplácí a myslí si, že je tím vychovává a mě tak akorát hází klacky pod nohy. V škole se o ně taky nestarají. Já jsem vždycky ta špatná. Taky mám finanční problémy. Dluhy, které mi nadělal bejvalej manžel.

- **Užíváte službu pravidelně?**

- **Pokud ano, jak často?**

Když jsou tady tak jo.

- **Jak často?**

Když něco potřebuju, tak se zeptám.

- **A kde to probíhá? Spíše u Vás doma, nebo tady?**

Někdy to bylo u nás doma ale potkáváme se tady.

- **Zlepšila se Vaše situace od doby, kdy Vás začaly pracovnice navštěvovat?**

Joo, zlepšila.

- **V čem konkrétně?**

Pomáhají mi s dětma.

- **S výchovnými problémy?**

To ani ne, spíš se školou?

- **Myslíte to tak, že pracovnice Vaše děti doučují?**

To ne, spíš jim raděj, ať choděj do školy a takhle...ale holt, maj svojí hlavu.

- **A jsou nějaké výsledky vidět?**

Jo, jsou.

- **Jste spokojena s kvalitou poskytování soc. služby?**

Ano.

- **Existuje něco, co byste chtěla na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců, četnost návštěv...)**

Ne.

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Doporučila.

- **Takže víte o někom, komu by mohla služba pomoci? a doporučila jste jim, aby službu kontaktovali?**

Mluvila jsem s ní o tom a říkala, že si to rozmyslí.

- **Je to vaše kamarádka?**

Blízká kamarádka.

- **Má také problémy s dětmi?**

Spíš s manželem.?

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby (nízkoprahový klub DOK...?)**

Ne.

- **Využila jste někdy služby občanské poradenství?**

Ne.

- **Máte pocit, že máte se službou nějaké zkušenosti o kterých řeč nepadla a chtěl byste něco dodat?**

Já bych je doporučila všem, aby věděly lidi že ty co pomáhaj těm lidem, aby věděli že existujou a ne aby se na ně obracely zády.

- **Takže byste lidem doporučila, aby změnili postoj k sociálním pracovnícím,**

Jo.

- **Měla jste také nejdříve takový odmítavý postoj?**

Ne, byla jsem ráda. Ze sociálních pracovníc z OSPODU mám strach. Ale když se obrátím tady třeba na paní Páleníkovou, tej bych řekla úplně všechno.

- **V tom případě je to ode mě vše, děkuji za Váš čas.**

R 2:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Nalžovky (Nalžovské hory)

- **Jaké máte vzdělání?**

Jsem vyučená – obor přádelnictví.

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem finanční poradkyně. Potom mám ještě kurz masáží, takže tím si občas přivydělávám, když někdo potřebuje.

- **A žádné ekonomické vzdělání tedy nemáte, když jste finanční poradkyně?**

Nene, ale protože můj první muž byl úplněj analfabet na tyhlety věci kolem financí, musela jsem se sama starat, zajímat se o to, tak jsem si udělala takovej ten přehled.

- **Kolik máte dětí? Jak staré?**

Dohromady 5 jsem přivedla na svět dětí.

- **Můžu se zeptat, jak jsou staré?**

21, 20, 12, naší Míše je 6 a Kubovi 5.

- **Je pro vás tato sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Jo, tak jako snažili jsme se vždycky najít nějaká řešení. Já si nemůžu stěžovat. Naopak bych jim chtěla pomoci třeba i jiným klientům, protože díky Providentu vím, jak jsou lidé za každou radu vděční.

- **Jak jste přišla do kontaktu s touto službou? Z jakých důvodů?**

Přes OSPOD: Doporučili mi, kvůli naší situaci, že by nám mohli takhle občas pomoci, poradit. Protože po manželově smrti, řekla bych, že jsme tak trochu rezignovali. Byla jsem na všechno sama a nezvládali jsme to. Domácnost, práci, finance a všechno okolo. A taky starosti s se synem – tomu je 20, mám s ním velké problémy. Nechce nic dělat. Nechce studovat, nechce pracovat, mám ho na krku a jen nás vyjídá. Všechno sní. Já třeba nakoupím pro všechny takový ty velký paštiky, on přijde a všechno sní. Abych před ním jídlo schovávala. Už jsem u i vyhrožovala, že jestli si něco nenajde, půjde z domu.

- **Jak dlouho jste v kontaktu se službou?**

Půl roku...více jak půl roku, vlastně spíš tak tři čtvrtě.

- **Užíváte službu pravidelně?**

Stykáme se jednou za měsíc, za tři neděle...zhruba tak nějak...

- **A stýkáte se s pracovníci vždy tady u vás, nebo někdy i vy jezdíte do Horažďovic?**

Nene, vždycky tady. Víam, že mají kancelář tam, ale vždycky přijedou.

- **Zlepšila se Vaše situace od doby, kdy Vás začaly pracovnice navštěvovat?**

Stoprocentně jo, pro mě to byl spíš takovej impuls začít naši situaci řešit, změnit to a jinak to udělat. Začít tu situaci řešit a nevzdávat se. Kdyby nepřišli a nedonutili nás jako fyzicky něco dělat, tak by nám nakonec ty děti asi vzali. Byl to pro mě strašně důležité impuls. Díky tomu jsme začali všechno řešit. Nevzdávat se.

➤ **Takže se dá říci, že jste se díky tomu „postavili na nohy“**

Ano. Díky tomu jsme začali všechno řešit. Přestali jsme to obcházet.

- **Jste spokojena s kvalitou poskytování soc. služby?**

Ano, to jsem. Jsem spokojená. Mě nic nechybí, a kdyby chybělo, tak bych si řekla.

- **Existuje něco, co byste chtěla na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců, četnost návštěv...)**

Ne, tak já jsem otevřený člověk, když se mi někdo na něco zeptá, tak na to odpovím.

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Tak určitě, člověka by pár lidí napadlo. Spoustu lidí si neví rady, nebo chybí takovej ten podnět zvenka a nasměrování, kde tu pomoc hledat.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby (nízkoprahový klub DOK...?)**

Nene, to určitě ne.

- **Ani třeba občanského poradenství jste nevyužila? v Horažďovicích?**

A to je jako co?

➤ **Občanská poradna – pod charitou.**

Jo, tak tam jsem vlastně byla. Tam mě poslali a tam jsem slyšela od nich názor, byla jsem tam vlastně kvůli insolvenčnímu řízení a museli se tam nejdřív podívat do počítače, než mi mohli něco poradit, což si jako finanční poradce, který s financemi pracuje, myslím že by měli vědět

➤ **To ano, ale na druhou stranu pochopíte, že v občanské poradně se nezabývají jen financemi, ale jejich záběr je mnohem širší.**

Ano, ale ty informace od nich byly pro mě o ničem.

➤ **V pořádku, nemusí být každý spokojený.**

- **V tom případě je to ode mě vše, děkuji za Váš čas.**

R 3:

Nastínění situace v rodině:

Pan R5 je rozvedený, má 9 dětí – všechny byly v dětských domovech v různých koutech ČR. On, ani jeho žena, se kterou je již rozvedený nebyli schopni zajistit rodinné prostředí na takové úrovni, aby se mohli starat alespoň o některé ze svých dětí. Po rozvodu se svou ženou si pan R5. Našel novou přítelkyni, která se rozhodla, že mu pomůže vytvořit podmínky pro to, aby se mohli starat alespoň o 2 nejmladší dcery pana R5. Přibližně ve stejné době začala s rodinou spolupracovat SAS. Nyní má pan R5 své dvě nejmladší dcery skutečně doma. Jeho přítelkyně mu pomáhá s výchovou.

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Ve Velenovech

- **Jaké máte vzdělání?**

Zedník, vyučený.

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Teď jsem na podpoře. Nemůžu na ruce, jsem nemocný a kameníka co jsem dělal už dělat nemůžu.

- **Kolik máte dětí? Jak staré?**

Měl jsem jich 9, teď jich mám 8...a to nevím jak jsou starý, to si nepamatuju. 89, 90, 91 a dál nevím.

Já vám to řeknu (Přítelkyně): Pepovi je 25 ,tomu 23, Janě 22, Petovi 14, Jirkovi 18, Maruše 12, Jarouškovi 11, Andrejce 7, Miluše 5.

➤ **A doma budete mít teď teda ty dvě nejmladší, Andrejku a Milušku.**

Jo.

- **Je pro vás tato sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Jo, tak oni přijedou, když něco.

- **Jak jste přišel do kontaktu s touto službou?**

To nevím, oni sem přišli od Horažďovic.

Přes Ošpod (dodala přítelkyně)

Jo, tak nějak to bylo.

➤ **A jak dlouho už jste uživatelem služby?**

No...dva roky už to asi budou.

- **Užíváte službu pravidelně?**

Podle paní Páleníkové. Zavolá, a když jsem doma, tak přijede.

- **A voláte třeba také někdy vy, když něco potřebujete?**

Jo, taky. Je to oboustranný.

- **Zlepšila se Vaše situace od doby, kdy Vás začaly pracovnice navštěvovat?**

Jo, zlepšila.

- **A můžu se zeptat v čem konkrétně?**

Tak to nevím.

- **Ale tak určitě víte..jak jste žili před tím a jak žijete teď?**

No líp, no.

- **Jste spokojen s kvalitou poskytování soc. služby?**

Jo, jsem

- **A je něco, co by vám na tom vadilo?**
- **Třeba narušování soukromí, nebo tak něco?**

Ne, to vůbec ne.

- **Doporučil byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Tak to nevím.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby (nízkoprahový klub DOK...?)**

Ne, nejsem.

- **Ale děti máte v dětských domovech – i když to tedy není sociální služba, ale školské zařízení.**

Jo, ten zbytek tam je.

R 4:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

V Sušici, ale teď jsme spíš tady, v Horažďovicích u přítelkyně.

- **Jaké máte vzdělání?**

Jsem vyučenej.

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem nezaměstnaný, sháním práci

- **Kolik máte dětí? Jak staré?**

2. Klukovi bude 5, holce 7

- **Je pro vás tato sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Velmi dobře dostupná. Stačí zavolat paní Páleníková buďto poradí hned, nebo se domluvíme na schůzce.

- **Jak jste přišel do kontaktu s touto službou?**

Přes OSPOD – dali mi na na ně číslo, ať je sám kontaktuju.

- **Proč?**

Moje děti mají za sebou celkem hodně drsný dětství a byla to pro nás taková pomoc psychicky, psychologicky, ty děti si toho zažili dost.

- **Je to způsobeno tím, že jste na děti sám?**

No, to hlavně.

- **Můžete ten Váš problém nějak víc specifikovat? S čím Vám sociální pracovnice této služby pomáhaly?**

Bylo to s bydlením, s dětma, hodně s dětma – pomohli mi se školkou, jako jsou možnosti pro ty děti, jaké jsou podpory.

- **Jak dlouho už jste uživatelem této služby?**

Už skoro rok

- **Užíváte službu pravidelně?**

ano

- **Jak často?**

Jak kdy, určitě jednou měsíčně, ale i častěji, někdy se ozve paní Páleníková, ale většinou já, když něco potřebuju.

- **Zlepšila se Vaše situace od doby, kdy Vás začaly pracovnice navštěvovat?**

Určitě. Děti jsou na tom psychicky líp, protože jsme byli v Plzni u psychologa s dětmi a i paní páleníková má pro nás hromadu dobrých rad a je to i pro mě taková psychická pomoc.

- **Jste spokojen s kvalitou poskytování soc. služby?**

Jo, protože je to pomoc, podpora.

- **Existuje něco, co byste chtěl na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců, četnost návštěv...)**

Ne, to určitě ne.

- **Doporučil byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Ano, pokud by to někdo potřeboval. Zním i některé další rodiny, které tuto službu využívají.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby (nizkoprahový klub DOK...?)**

Potravinová pomoc od charity a G&T– nadační fond, zaplatili mi elektriku.

- **Využil jste někdy služby občanské poradenství?**

O tom nevím, to je co?

- **Poradna v podstatě pro všechny, kdo potřebují poradit, například v oblasti dluhů, sociálních dávek, rodinných problémů, vyřizováním různých žádostí apod. Je to hned tady vedle, v domově pro seniory.**

Aha, no... dluhy teď taky budu řešit.

- **No vidíte, tak třeba by Vám zrovna tam mohly poradit...**

No, to budu potřebovat

- **Ode mě je to už vše, mnohokrát děkuji za Váš čas.**

Rozhovor s pracovnící Občanské poradny – Pavlou Brůžkovou, Dis. (červen 2013)

- **Jak byste charakterizovala cílovou skupinu, pro kterou je Vaše služba určena?**

Naše služba je určena pro všechny lidi bez jakéhokoliv omezení. Mohou přijít všichni, kdo mají nějaký problém, který nedokážou vlastními silami vyřešit. Děti, mládež, senioři, lidi v produktivním věku, prostě všichni.

- **Jsou veškeré Vaše služby poskytovány bezplatně, nebo existuje určitý typ pomoci, který je poskytován za úhradu?**

Všechny naše služby jsou poskytovány bezplatně. I vyplnění návrhu na oddlužení, za které si právníci účtují asi 13 000 – 15 000.

- **S jakými problémy se zde nejčastěji setkáváte?**

Jeden čas to bylo právě to oddlužení. Řekla bych, že dluhy a exekuce - to je asi takový nejčastější problém, který lidi v této době tíží.

- **Jaké další (méně časté) problémy pomáháte klientům řešit?**

Dědictví, darovací smlouvy, sociální dávky...

- **A rozvody?**

Ty jsme tady měly asi jen dvakrát, to není tak častý problém. Nebo se ti lidé stydí, řeší si to po svém.

- **Je Vaše spolupráce s klienty spíše jednorázová, nebo se stává často, že k Vám klient dochází s jedním vleklým problémem opakovaně?**

Když se jedná právě o finanční problémy, jako jsou dluhy, tak se při jedné konzultaci problém nevyřeší, klient musí přijít opakovaně. Jakmile jsou to ale například ty rozvody, tak klienta vyslechnu, předložím mu návrh, co se musí u soudu dokládat, stejně jako to dědictví, darovací smlouvy...to bývá jednorázová konzultace.

- **Stává se také to, že se na Vás klienti obrací opakovaně s různými problémy (Myslím tím, že si vyloženě chodí povídat)?**

Stává se to.

- **Dá se tato skupina lidí něčím charakterizovat?**

Dalo by se očekávat, že jsou to důchodci, což teda také jsou ale nejen oni.

- **Třeba nezaměstnaní?**

Jo, třeba nezaměstnaní, prostě lidi, kteří se sem chodí vypovídat, nemají nikoho, komu by se mohly svěřit se svými problémy.

- **Můžete přibližně odhadnout, kolik klientů máte průměrně za 1 den?**

Tak 4 klienty. Někdy se stane, že nepřijde nikdo, ale jsou i dny, kdy máme třeba i 6 klientů.

- **Je ve vašich silách přijmout všechny potenciální klienty, nebo na to kapacita služby není dostatečná?**

Všechny klienty, kteří by se chtěli objednat? To jo, zatím jo. Někdy se stane, že objednávám i na termín za čtrnáct dní, ale pořád to jde.

- **Poskytujete poradenství také telefonicky nebo prostřednictvím e-mailové pošty?**

Ne. Protože teprve začínáme a já v tom nejsem ještě tak zbláhá a navíc jsem zde jako poradkyně sama, telefonický kontakt neděláme. I když už jsem ve výjimečné situaci také radila po telefonu.

- **To je asi mnohem obtížnější, že?**

Je to obtížnější, protože nemohu obdržet všechny informace, které bych k řešení problému potřebovala. Ten telefonický kontakt netrvá tak dlouho a když tady ten člověk nesedí, je to obtížnější. Musím ty informace sypat z hlavy a třeba to nevím. Nemohou se počítat do počítače nebo do knihy. Takže telefonicky ani po mailu neradíme.

- **Jakým způsobem je služba financována?**

Služba je financována z MPSV, dotací Plzeňského kraje, plus dostáváme dotace tady od města.

- **Kdy služba vznikla?**

V roce 2011 v listopadu. Musela vzniknout takhle na konci roku, abychom dostali dotace na další rok.

- **Došlo od vzniku služby k nějakým výrazným změnám (personální, organizační,...)**

Došlo k tomu, že jsem tady teď sama. Dříve sem jezdily kolegyně z občanské poradny z Plzně, protože jsem ještě neměla vzdělání, takže jsem si musela dodělat školu a už sem nejezdí. V té Plzni to mají mnohem snazší v tom, že mají poradenské místnosti, kde mohou klienta nechat chvíli o samotě a jít se poradit s kolegy, nebo si něco v klidu najít v knížkách či na internetu, což já tady nemůžu. Když sem jezdily, bylo to v tomto snazší. Kromě toho, že máme občanské poradenství tak máme teď od května zavedenou novou službu - potravinovou pomoc. Je to zaštiťované Plzeňským krajem, který na to dává peníze – Diecézní charitou Plzeň, přestože naše poradna spadá pod Diecézní charitu České Budějovice. Ten projekt je do listopadu. Je to vlastně ve spolupráci s městským úřadem. Když ví o někom v hmotné nouzi, tak nám ho sem pošlou, a my mu tu pomoc poskytneme. Ta pomoc je buď krátkodobá, nebo dlouhodobá. Ta dlouhodobá je na rok, ale jak říkám, ten projekt je jen do listopadu.

- **Nové informace z ledna:**

Potravinovou pomoc z toho původního projektu poskytovat nemůžeme, ale poskytujeme jí z jiných zdrojů – tzv. Potravinové banky – to jsou potraviny na koupené od lidí, které úmyslně nechali v obchodě, v boxu pro potřebné. Tak z toho to teď dáváme.

- **Považujete za vhodné a účelné provozovat občanské poradenství právě v této lokalitě? Pokud ano, proč?**

Považujeme, protože tady na Horažďovicku žádné občanské poradenství není. Ve Strakoncích poradnu zrušili, v Sušici jsou tedy asi 2, ale tam nedělají vůbec to oddlužení, takže tahle spádová oblast je nepokrytá.

- **Horažďovice jsou poměrně malé město, což znamená, že je zde horší anonymita. Myslíte si, že má tento fakt vliv na odhodlání občanů využít zde občanského poradenství?**

Myslím si, že jak kdo. Na jednu stranu jo, ale už jsme tu měli i klientku, s poměrně ožehavým tématem (vydědění nemanželské dcery), kterou jsem znala a stejně jí to neodradilo. Takže je to spíše takové individuální.

- **Navštěvují Vaši poradnu často lidé, kteří nejsou místní?**

To jsem nezkoumala, my jsme anonymní služba, takže se neptáme odkad ti lidé jsou, nezajímá nás to, jen když to třeba sami řeknou, například že je třeba poslat úřad práce ze Strakonice

- **Jakým způsobem je zde veřejnost seznamována s možností využít Občanského poradenství?**

- **Myslíte si, že je to dostatečné, nebo by bylo vhodné propagaci nějak rozšířit?**

Nějaké upoutávky jsou v Horažďovickém obzoru, u lékařů jsou letáky s naším telefonním číslem, máme vizitky, které rozdáváme, takže si myslím že docela jo. Ale samozřejmě o nás spousta lidí neví, protože lidi, kteří nemají problém to nevyhledávají. Jinak jsou ty letáky i na obecních úřadech v okolních vsích. V Chanovicích jsem měla i přednášku o občanském poradenství. Takže ta propagace docela je.

- **Jaká je perspektiva provozování dané služby v této lokalitě do budoucna? Počítá se s nějakými změnami? (více pracovníků, rozšíření poradny, otevírací doby...)**

Tak se změnami se zatím nepočítá, uvidí se prostě, jak to půjde... už jsme přemýšlely, že bysme sem někoho vzali druhého, protože jsem tady do pěti a v půl čtvrté už tady žádný jiný pracovník charity není a stane se, že klient může být i agresivní, už se to i stalo. Byl tady jeden klient, který si myslel že jsme úplně b..., prostě chtěl slyšet to, co si myslel, ale to co chtěl slyšet byla hloupost. To jsme tady našťestí ale zrovna ještě byly dvě, s kolegyní z Plzně, tak jsme při sobě držely a zvládly jsme to. Být tady sama tak nevím jak by to dopadlo.

- **Jak vypadá dohoda o poskytování služby?**

Je uzavírána ústně. Jde o to, že klienta seznámím s tím, jak bude poradenství probíhat, že je služba poskytována anonymně, diskrétně, nezávisle... a asi bych jim měla říkat, že na ně mám 45 minut, ale to většinou neříkám. Taky jim říkám, že si je eviduju pod číslem a píšu si o tom sezení zápis, abych věděla, kdyby přišli příště, co jsme řešili. No a až potom, co je s tímto seznámím, se rozhodnou, jestli na dohodu přistoupí. Ale to vždycky přistoupí.

- **Existuje něco, co byste vy chtěla změnit pro to, aby bylo poskytování vaší služby efektivnější? (provozní, materiální či personální změny)**

Jak už jsem říkala kdyby nás bylo víc, bylo by to lepší, ale jsem spokojená s tím, že kdykoliv zavolám do té Plzně a chci nějaký problém prokonzultovat, vyjdou mi vstříc a jsou velmi ochotní. Ale samozřejmě kdybychom tady byly dvě, bylo by to lepší určitě.

- **Je pro vás obtížné získat si důvěru klientů?**

Ze začátku jo, tak to je jasný. Ty lidi ke mně přistupují nedůvěřivě, ani neví, jestli jsem tak dobře informovaná, nebo tak zkušená, abych rozuměla té jejich problematice...jestli se v tom problému vyznam...nebo se i stydí...ale pak to z nich najednou spadne a začnou mi věřit. Je to na nich vidět, nejdřív jsou takový uzavřený a pak se otevrou. Je to to vidět třeba i na způsobu jak sedí a tak celkově.

- Myslíte si, že by Vaším klientům mohla pomoci služba jiného typu, která v rozumné vzdálenosti poskytována není?

Jak to myslíte?

- **Myslím to tak, zda se někdy stalo, že by někdo přišel s problémem, který by spíše mohla vyřešit jiná služba, která v blízkosti není. Pokud ano, o jakou službu konkrétně se jedná?**

Nevím, třeba s domácím násilím sem sice nikdo nechodí, ale to tady asi chybí, nějaká ta krizová pomoc.

- **Jaký je Váš názor na síť sociálních služeb na Horažďovicích...myslíte si, že zde nějaký typ služby zásadně chybí?**

Je zde nízkoprahové centrum, pečovatelská služba...myslím že by tady také mohla být osobní asistence. Domov důchodců tady není, pouze dům s pečovatelskou službou, kde je služba jen do půl 4. Pro lidi, kteří se o sebe už sami nepostarají a ani rodina to nezvládá, to tu tedy chybí. Nejbližší domov důchodců je v Sušici a tam je plno. Jinak nevím, možná nějaká práce s drogově závislými. Co takhle vidím, je tady fetišů dost, nejen v Horažďovicích ale i v okolních vesnicích.

- **Co třeba Azylové domy?**

Ty jsou v Klatovech, v Sušici...tady je ubytovna...to nevím to by se zde asi neuživilo, možná dům pro matky s dětmi. Po tom jsem vždycky toužila mít dům pro matky s dětmi ☺

- **Spolupracujete s jinými subjekty sociální péče (OSPOD, sociální odbor města HD, jiné sociální služby) za účelem dosažení komplexní péče o klienta?**

Spolupracujeme se všemi možnými službami co tady jsou - s Diakonií, OSPODEM, sociálním odborem, s úřadem práce, s OP Plzeň, s OP v Klatovech.

- **A jak ta spolupráce probíhá? Například s OSPODEM?**

S OSPODEM, i třeba s Diakonií to probíhá tak, že nám sem klienta pošlou, když mají nějakého s problémem, který je spíše v našich kompetencích. Po nikom samozřejmě žádné informace nemůžeme přímo chtít, ale domlouváme se, jak postupovat. I my posíláme klienty jinam, třeba když propočteme, že má klient nárok na dávky, tak jej odkážeme na ÚP.

- **Jaká je Vaše kvalifikace? Rozšiřujete stále své vzdělání? Pokud ano, jakým způsobem?**

Mám VOŠ v Prachaticích. Dále musím mít 24 hodin ročně ze zákona doškolování...ale i mimo to jezdím na školení, když se něco mění. Třeba teď pojedou na školení o exekuci do Plzně.

- **Daří se Vám naplňovat standardy kvality poskytování sociální služby?**

My je ještě nemáme hotové, ale pracujeme na nich. To je běh na dlouhou trať, to není jen tak vymyslet standardy.

- **V tom případě je to ode mě vše. Děkuji mocrát za vaši ochotu a čas, který jste mi věnovala.**

Rozhovory s klienty Občanské poradny v Horažďovicích

R 1:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Ve Střelských Hošticích

- **Jaké máte vzdělání?**

No, jaký já mám vzdělání? Ted' jsem dělala rekvalifikaci na počítače a chci dělat pečovatelskou službu.

Jinak mám maturitu plus vyšší odbornou školu ve zdravotnictví,

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Já jsem v částečném invalidním důchodu.

- **Co Vás sem přivedlo?**

No, tak já myslím že člověk občas nerozumí určitým věcem a jsou na to odborníci.

- **Co jste konkrétně potřebovala vědět?**

Potřebovala jsem na úmrtí muže, aby mi ho našli

- **Dozvěděl jste se vše, to co jste potřebovala?**

Ne. Teda, tady v poradně jo, to jako poradnu chválím – jinak bych tu nebyla, ale zatím je to rozjetý, ten můj případ

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledala odbornou pomoc?**

Já mám všechny blízký, celou rodinu v nebičku. Jsem sama. Měla jsem děti, ty mi umřely, manžel umřel pak jsem měla tohohle druhého a toho mi hledají, no..

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Ze začátku ano, hodně dlouho mi to trvalo, ale pak to přešlo, už jsem vyrovnaná.

- **Jak jste se dozvěděl o této sociální službě?**

Nejprve jsem došla na sociální úřad, mluvila jsem s paní právníčkou, který tady působí na úřadě práce a ty mi doporučili sem protože tam to neřeší, co jsem potřebovala.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Já myslím že ano

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využila dříve?**

Já už jsem tady byla potřetí.

- **A pořád s tím stejným problémem?**

S tím samým problémem, a teď jsem tady s kamarádkou, ta má taky určitéj problém, tak ho řešíme.

- **Existuje něco, co byste chtěla na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců...)**

No, já si myslím že kdybych si dodělala ještě ten pečovatelskej kurz, tak bych chtěla dělat třeba tady.

- **Myslíte jako přímo občanské poradenství, nebo v pečovatelské službě?**

No nejdřív třeba tu pečovatelskou, a pak kdybych se třeba dostala dál, proč ne, že jo...

- **Jasně, kdybyste se na to potom vyškolila...**

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Jo, určitě, tady je to vynikající. Líbí se mi tu ten přístup těch lidí, že se k vám chovají hezky, prostě usměvavý a všechno.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Ne, jen tady

- **Chtěla byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Nevím, co bych měla dodat, zatím jsem spokojená, třeba oproti Strakonícím....zatím když jsem chtěla někde poradit, tak mi nikde nepomohli, jenom si vybrali hodně peněz.

- **To jste byla u právníka?**

Jo jo, ale i v poradně, ale tam mi taky nepomohli, ten přístup byl strašnej...

- **Dobře, tak v tom případě to je ode mě vše, děkuji mockrát za vaši ochotu a čas.**

R 2:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Teď bydlím v horní Vltavici v pečovatelském domě

- **To je daleko, že?**

No, je to daleko, já jsem původně z Hořtic ale měla jsem tam špatnej byt, když jsem něco potřebovala, tak mi nikdo nepomohl...strašný to bylo

- **A v Horní vltavici jste spokojená?**

Ano, tam jsem spokojená. Já jsem tam dříve jezdila na brigády, tak mi tam vlastně ta moje šéfová tohle našla.

- **Jaké máte vzdělání?**

Základní jenom

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Teď jsem ve starobním důchodu.

- **Co Vás sem přivedlo?**

Mám nějaký problémy...Jak bych to řekla no...Od soudu jsem něco dostala, něco jsem prošvihla..no a teď nevím kudy kam..

- **A mohla byste to ještě trochu upřesnit?**

Šlo o firmu citelan, kdy se vybrali peníze, ne všechny teda a chtělo se to splácet, hned třeba druhý měsíc ale ini nebyli ochotni říct něco až teda po roce teprve teď mě našli. Tak chci udělat splátkovej kalendář. Oni mi to právě poslali do těch hořtic, kde už nebydlím. Oni to z těch hořtic posílali zpátky než aby to poslali mě, přitom adresu na mě mají na obci v hořticích, i telefon...

- **Takže jestli to chápu správně, půjčila jste si peníze, nesplatila jste včas nějakou splátku a ta firma vás kontaktovala na adresu, kde už nebydlíte, čímž se to všechno protáhlo a i Váš dluh narostl.**

Je to tam dobytech v těch Hořticích, abych to tak řekla. Nový vedení a o lidi absolutní nezájem..

- **No, tak hlavně že jste přilepšila v té Vltavici.**

- **Dozvěděla jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvil ještě další schůzku?**

Jojo, jsem spokojená

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledala odbornou pomoc?**

Ne. My jsme to řešila akorát s Bety – kamarádkou a ta mě dovedla sem.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Ne ne, to nebyl problém. A šla se mnou bety, takže jsme se tak nějak doplňovaly. První máma musí začít něco říct, druhá se přidá

- **Takže jste přišla s oporou.**

My jsme vždycky spolu všechno řešily.

- **Jak jste se dozvěděl o této sociální službě?**

No, od Bety...

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

No, tak protože bydlím teď v té Horní Vltavici, tak to mám daleko, ale tak dá se to. Jestli to má pomoci...

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využila dříve?**

Jsem tady poprvé.

- **Existuje něco, co byste chtěla na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců...)**

Nene, jsem spokojená.

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Určitě doporučila, kdyby někdo potřeboval, ale zatím nevím o nikom.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Nene, ani tady vlastně nebydlím, takže ne.

- **Chtěla byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěla byste to o službě říci?**

Nene..

- **V tom případě mockrát děkuju za váš čas a laskavost.**

R 3:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích.

- **Jaké máte vzdělání?**

No, já mám střední odborné učiliště a potom jsem si dodělávala tedy poměrně nedávno kurzy na pečovatelku.

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Dělám pečovatelku v domě s pečovatelskou službou.

- **Co Vás sem přivedlo?**

No, my prodáváme zahrádku a teď jsme jako vůbec nevěděli, co musíme pro to všechno zařídit, jestli dojet první na katastr nebo jak vlastně s veškerou tou dokumentací.

- **Takže jste zkrátka potřebovali pomoci s papírováním?**

Ano, přesně tak.

- **Dozvěděla jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvil ještě další schůzku?**

Ano, všechno, pracovnice nám připravila všechny ty papíry, které bylo třeba vyplnit, žádost na katastr, všechno už je to jasné.

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledala odbornou pomoc?**

No, tak akorát v rodině, ale tyhle věci to stejně nikdo nevěděl.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Vůbec ne. Tak to je stejný, jako když přijдете někam na úřad a potřebujete něco vyřídit, taky jednáte s cizími lidmi, a tady vlastně o nic až tak důvěrného nešlo. A i když jo, tady ta paní, to je takové sluníčko, na tu když promluvíte, tak z vás všechno spadne, a nebo teda aspoň já to tak cítím není vůbec problém se jí svěřit.

- **Jak jste se dozvěděla o této sociální službě?**

Dělám vlastně pečovatelku tady na charitě, takže jsem to tak nějak ani nemohla přehlédnout, ale i tak, často vídám plakáty různé n a úřadech, nebo i v nemocnici, u doktora jsem na to koukala...Takže myslím, že bych se o tom asi stejně dozvěděla, i kdybych pracovala jinde.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Joo, to je úplně bez problémů.

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**

Poprvé jsem tady.

- **Existuje něco, co byste chtěl na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců...)**

Ne, já myslím, že to takhle stačí. Horažďovice jsou malé město já teda nemám srovnání, jak to funguje jinde, protože jsem nikde jinde nebyla, ale myslí, že to takhle stačí.

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Určitě, už jsem to několikrát udělala. Většinou to byly matky samoživitelky a řešily různě to výživné.

- **Takže potřebovali poradit, jaké mají nároky na dávky a tak?**

Jo, nebo třeba řešily problémy s bejvalým mužem, že neplatil..

- **Ano, takže spory o alimenty, zvýšení výživného?**

Jo jo, přesně tak..

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Ne, zatím nepotřebujeme, díky bohu.

- **Chtěla byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěla byste to o službě říci?**

Nevím, co ještě, asi je to všechno. Já hlavně myslím, že je to výborný, dříve tady nic takového nebylo a nezbývalo třeba než si zaplatit právníka. Nebo na těch úřadech taky moc ochotný nejsou, člověk se pořádně nic nedozví, co potřebuje. A obyčejní lidé se do takových problémů dostanou snadno, že neví, kde a jak mají něco vyřídit, a tak...

- **V tom případě to je ode mě vše, děkuji za Váš čas...**

R 4:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Ve vesnici u Horažďovic – ve Velkých Hydčicích

- **Jaké máte vzdělání?**

Vysokoškolské

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem veterinářka

- **Co Vás sem přivedlo?**

Vlastně jsem tady v zastoupení – pomáhám řešit problém kamarádce, která se sama nemohla dostavit. Jedná se o stanovení výživného.

- **Dozvěděla jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvil ještě další schůzku?**

Vzhledem k tomu, že to není až tak závažný problém, ale jde o běžný postup soudu – dozvěděla jsem se dnes vše.

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledal odbornou pomoc?**

Kamarádka to řešila se svými blízkými, i na OSPODU, ale přišly jí ty informace takový kusý, a setkala se určitou neochotou zabývat se tím do hloubky a chtěla na to znát ještě nějaký jiný názor.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Nevadilo mi to....spíš by pro mě bylo nepříjemné, kdybych se s tím člověkem, se kterým problém řeším osobně znala, protože bych pak měla strach, že se to dostane ven. I když samozřejmě vím, že jsou sociální pracovníci vázáni mlčenlivostí. To, že se neznáme, беру spíše jako výhodu.

- **Jak jste se dozvěděla o této sociální službě?**

Od známé, která na charitě pracuje.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Tak třeba pro tu mojí kamarádku, která sem sama jít nemohla je to hodně špatně dostupné, protože dělá jenom noční a v tu dobu, kdy je tady otevřeno spí. Já osobně s touto otevírací dobou problém neměla – proto jsem tady za ní.

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**

Já už jsem tady právě jednou byla – za sebe, teď jsem tady po druhé za tu kamarádku.

- **Pokud jste navštívila poradnu již dříve:**

- **s čím jste potřebovala poradit v předchozí návštěvě?**

Tenkrát jsem potřebovala poradit s převodem dědictví.

- **pomohla vám rada či informace kterou jste zde obdržel k úplnému vyřešení problému?**

Hodně mi to pomohlo. A myslím, že té kamarádce to pomůže taky. Řekla bych, že je tady strašný výhoda v tom, že je ta pracovnice nestranná. Funguje to jinak než třeba na úřadě. Nevidí ten problém tak úzkoprse. Ta kamarádka potřebovala vědět také to, zda se může zúčastnit soudu ohledně toho zvýšení výživného, když sama není matka dítěte, ale žije s dítětem a jeho otcem. Na úřadě jí právě řekli, že do toho nemá moc co mluvit, zatímco pracovnice v poradně je toho názoru, že její účast u soudu je naopak žádoucí, vzhledem k tomu, že ona s dítětem žije a ona řeší každodenní starosti jako co bude dítě jíst, co si vezme na sebe apod.

- **Existuje něco, co byste chtěla na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců...)**

No řekla bych, že by bylo fajn, kdyby tady byli dva lidi. A to hlavně proto, jak jsem řekla, jsme na malém městě a skoro každý tu zná každého a snadno se může stát, že je pracovnice naše známá a mohlo by nám být nepříjemné s ní o svém problému mluvit. Že by tam ty možnosti s kým mluvit mohly být dvě.

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Já určitě, doporučila jsem to třeba svoji babičce a ta byla vyloženě nadšená. Řešila také nějaké majetky – pozemky. V poradně dostala vlastně jen vzor nějaké žádosti, jak ji vyplnit a babička z toho měla strašnou radost, že to jde vyřešit vlastně tak jednoduše.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Nene, není nikdo z nás.

- **Chtěla byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Asi ne, nic mě nedapadá...

- **V tom případě to je ode mě vše, děkuji za Váš čas...**

R 5:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Jsem z Bezděkova – to je tak 13 km od Horažďovic

- **Jaké máte vzdělání?**

Vysokoškolské – ekonomické zaměření

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem ekonom v jedné firmě

- **Co Vás sem přivedlo?**

Zdědili jsme po rodičích dům, byli jsme tři sourozenci a řešili jsme vlastně jakoby darovací smlouvu aby ty podíly těch mých sourozenců mohly být přepsány na mě. Takže darovací smlouvu a následný přihlášení na podání návrhu na vklad do katastru...

- **Dozvěděla jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvila ještě další schůzku?**

No jsem už na druhé schůzce, protože vlastně po té první schůzce vyšlo najevo, že v té darovací smlouvě došlo k takovému nedorozumění, že tam chyběla jedna informace o tom že jakoby ta první darovací smlouva mi darovala jenom dům a ne ten pozemek pod ním. Takže jsem přišla znovu a teď mi paní poradila zpět vzetí návrhu na vklad, ten jsem podala na katastrálním úřadě a sepsali jsme novou smlouvu, tak snad už to bude v pořádku.

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledala odbornou pomoc?**

Nezkoušela, šla jsem rovnou sem.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Neměla jsem problém, kdekoliv na úřadě taky lidi neznáme a taky tam lecos řešíme...takže to nebyl problém.

- **Jak jste se dozvěděla o této sociální službě?**

Od jedné kamarádky.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Ano. Je to sice jen jeden den v týdnu, ale myslím, že když člověk něco potřebuje, tak si čas udělá. Je to stejné, jako když jdete k doktoru, nebo tak.

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**

Nene, jsem tu poprvé.

- **Existuje něco, co byste chtěl na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců...)**

Nic konkrétního mě nenapadá, myslím že to funguje dobře.

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Určitě. Teďka mě teda nenapadá nikdo konkrétní, ale určitě bych doporučila. Někde na úřadech se lidi většinou nedozví všechno, aby tu svoji situaci mohli řešit.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Zatím ne.

- **Chtěla byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Asi ne...

- **V tom případě děkuji za Váš čas a ochotu...**

R 6:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem v důchodu

- **Co Vás sem přivedlo?**

Potřebovala jsem v jistý záležitosti poradit, a byla jsem teda..poradili mi...byla jsem velice ráda..

- **Můžete mi říct, o co šlo?**

O zabavení mého důchodu. Byla jsem nemocná, měla jsem problémy, nemocnice a tak, došlo k nezaplacení určitý částky, kterou jsem měla jako půjčku, nedalo se to jinak řešit, nechtěli to jinak řešit a nakonec mi zmrazili exekučně celý důchod, tak kvůli tomu jsem tady byla.

- **Dozvěděla jste se vše, to co jste potřebovala, nebo jste si domluvila ještě další schůzku?**

Všecko.

- **A jak to tedy budete řešit?**

Určitý kroky musím udělat na některých těch institucích, abych se domohla alespoň nějakých peněz, abych mohla být z čeho živa.

- **To mě překvapuje, že můžou zabavit celej důchod, myslela jsem, že musí ponechat alespoň částku životního minima.**

Já taky, ale je to tak...Nic, ani mi nedali dopředu vědět nic. Jenom mi dali vědět ze sociální správy, co mi měli poslat důchod, že mi měli zabavit od 1. 7. 2000 Kč. A já jsem 2. 6. Už nedostala vůbec nic. Takže nemám na nájem, elektriku, na jídlo...vůbec nic. Takový máme režim v naší republice.

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledala odbornou pomoc?**

Taky, to víte že jo....vždyť jsem si musela půjčit a tak dále..abych vůbec mohla říct.

A nikdo vám nedokázal poradit, co s tím?

Ne, to musím přes tyhlety hlavní instituce. Děti mi poradili jenom tak hele mami, támhle si dojdi.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

A no tak je to nepřijemný.

- **Jak jste se dozvěděla o této sociální službě?**

Čtu noviny.

- **Z Horažďovického obzoru?**

Jo.

- **Takže jste o tom od nikoho, třeba známého neslyšela.**

Nene, ale už jsem to četla i jinde, na výboru, nebo i u doktora.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Jo, jo...

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**

Ne ne, poprvé.

- **Existuje něco, co byste chtěla na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců...)**

Ne, naprosto jsem byla spokojená.

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Určitě..

- **Napadá vás třeba nějaký konkrétní problém, který někdo z vašich blízkých řeší a mohl by zde najít pomoc?**

Zaplat' pámbůh ne. Je lepší, když se člověk do takovýchhle problémů nedostává.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Nene...

- **Chtěla byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Nene...

- **V tom případě je to vše, děkuji za Váš čas.**

R 7:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem v důchodu, je mi 68.

- **Jste opakovaný klient OP, jako že jste tam byla již vícekrát, z různými problémy?**

No, vždycky se to točí kolem toho....jestli je nárok na nějaký příspěvek sociální. A jedná se vesměs od Čezu, když přijde elektrika.

- **Takže máte problém s exekucema? Budete se snažit o odlužení?**

Nene, právě ty půjčky co byli, ty už jsou zaplacený a když mám jenom jednu, i když je tam exekutor, tak není nárok. Takže si s tím musím já sama poradit. Byla to od Home credit půjčka 30 000 na elektriku, a napřed 8 000 doplatek, pak 16 000 a ze 16 000 to vylezlo na 48 000. Dopadlo to tak, že by mě bejvali zabavili barák, když tam byla exekuce. Co jinýho. Nebylo nic.

- **A jak dlouho se už ten problém vleče? Kdy jste přišla do občanské poradny poprvé, aby vám s tím poradili?**

Takhle to bylo. Neměla jsem nárok, jak říkám půjčku nějakou, ne že bych chtěla půjčku nesplatit, město to zrušilo, měli s tím problémy, lidi asi nevraceli ty peníze.

- **A máte aspoň trošku představu, kdy to bylo? Jak dlouho tedy ten Váš problém trvá? Kdy jste přišla poprvé do občanské poradny?**

To bylo když jsem ještě chodila do práce, dělala jsem na vrátnici....tak to jsem ještě nepotřebovala. Skončila jsem před 5 lety.

- **A co se týče toho poradenství, jak často tedy služba využíváte?**

No, to jsem tam chodila tak jednou za rok. Na město.

- **A pak vás tedy odkázali na Občanskou poradnu?**

Jo vy myslíte charitu?

Tam jsem začla chodit...když se jednalo o to místo...loni. To jsem tam začla chodit, protože to jsem se pak dostala do nemocnice.

- **Měla jste zájem i o to bydlet zde v penzionu?**

No..

- **Kdy a jak jste se dostala tedy dostala do kontaktu právě tady s paní Brůžkovou?..**

No když jsem tam znovu byla na sociálce.

- **A paní Brůžková vám tedy začla pomáhat s těmi splátkami.**

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledal odbornou pomoc?**

No, doma se to řešilo. Syn mě nakupoval a nakupuje. Ten druhý syn. Tři roky jsem byla odpojená od elektriky. A bez vody.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Ne, nevadilo...Ona je taková...příjemná no, prostě.

- **Takže jste jí hned důvěřovala?**

Ano.

- **Jak jste se dozvěděla o této sociální službě?**

Jak jsem chodila do toho penzionu, jako jestli by tam nebylo místo, tak paní brůžková vlastně byla první, která mi to nabídla. A potom mi říkala, dojděte ještě na ten úřad.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Já tam nechodím, jen když mě paní pozve, ale dřív jsem tam brala ještě obědy. Ale už to nezvládam finančně. Ale jsem s ním teda pořád ve styku, s těma děvčatama.

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Já bych to doporučila každému. Ale jsou lidi, že se za to stydí. Cítí se hloupě.

- **A mluvila jste o tom s někým?**

To ne, jsou lidi, že vás odsoudí. I přátelé.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

No, chtěla bych ten penzion, až se to tam uvolní. Je tam nával a je nás moc.. V létě to tady jde, ale když přijde zima. Tahat kýble, to už nezvládam.

- **Chtěla byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Myslím, že už bylo řečeno vše...

- **Dobře, v tom případě je to vše, děkuji moc...**

R 8:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Strakonice

- **Jaké máte vzdělání?**

Jsem vyučenej v oboru kuchař číšník.

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem řidič.

- **Co Vás sem přivedlo?**

Problémy z minulosti.

- **Mohu se zeptat, o co konkrétně se jedná?**

Soudní oddlužení.

- **Dozvěděl jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvil ještě další schůzku?**

No říkala že ty schůzky stejně budou třeba ale dneska jsem se dozvěděl všechno.

- **Zkoušel jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledal odbornou pomoc?**

Dřív mě zastupoval advokát ale teď jsme zkusili tohle, našel to kolega.

- **Takže vás přilákala hlavně bezplatnost služby.**

Jo

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

No, to asi ne..

- **Jak jste se dozvěděl o této sociální službě?**

Kolega to našel na internetu, hledali jsme možnosti oddlužení na Strakonicku, kdo se tím zabývá, a našli jsme tohleto. Ve strakonících jsme nic bezplatného nenašli. Samozřejmě se tím zabývají právníci ale to jsou hrozný pálky ty právnícký poplatky.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

No, tak ze strakoníc je to kousek, takže bez problému

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**

Poprvý no.

- **Doporučil byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Tak určitě.

- **A víte konkrétně o někom, kdo o této možnosti neví a mohlo by mu to pomoci?**

Já myslím že těch zájemců tam bude dost na strakonicku. Napadá mě lidí několik

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

To ne.

- **Chtěl byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Zatím jsem spokojenej, informace jsme dostali, dá se to z toho složit

- **Takže všemu rozumíte, je to dobře pochopitelné?**

On by to možná člověk složil i sám, ale radši to nechám někomu, kdo to dělá, aby to nebyl po tom problém.

- **Jistě, od toho tu ta služba je...**

- **Ode mě je to tedy vše, děkuji za Váš čas.**

R 9:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Ve Strakonících.

- **Jaké máte vzdělání?**

Střední. S maturitou.

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem invalidní důchodce.

- **Co Vás sem přivedlo?**

Finanční problém.

- **Dluhy?**

Ano, exekuce.

- **A budete žádat o oddlužení?**

No pro začátek jsem si přišel pro rady, co s tím, jakým způsobem postupovat, kdybych chtěla požádat. Zatím ztišuju podmínky, za jakých se to nechá udělat.

- **Dozvěděl jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvil ještě další schůzku?**

To je běh na dlouhou trať, takže pro začátek jsme si řekli, jaké dokumenty jsou k tomu třeba a na příští schůzce uvidíme, co dál.

- **Zkoušel jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledal odbornou pomoc?**

Ne, zatím jsem se informoval jenom samostatně na internetu.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Nic jiného mi nezbyvá. Když sem sem jel, tak jsem si myslel, že to bude pro mě nepříjemný ale byl jsem překvapen jednáním paní.

- **Jak jste se dozvěděl o této sociální službě?**

Od známé – konkrétní adresu a telefon jsem si pak dohledal na internetu.

- **Vaše známá měla zkušenost tady s OP?**

Její rodiče.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

No, časově, vzhledem k tomu, že jsem důchodce, tak si na to ten čas mohu udělat téměř kdykoliv ale jsem ze strakoníc, a protože teď nemám auto, tak je trošku horší se sem dostat. Ale zatím to řeším s kolegou, který má stejný problém a jeli jsme sem tedy spolu.

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**

Ano

- **Doporučil byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Ne že doporučil ale určitě doporučím. Mám ve svém okolí několik lidí, kteří mají podobný problém a váhají, jak ho řešit. Pokud s nimi budu mluvit, tak jim to doporučím. Je to supr pomoc.

- **Hlavně je to bezplatné, že...**

To je právě to, proč jsem se rozhodl sem jet, protože jsem ve finanční tísní, takže nemám na to abych si sehnal právníka nebo firmu, která si za to bere nehorázný poplatky.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Ne, ale moje bývalá manželka v tomhle oboru pracuje – ve strakonících v pečovatelském domě.

- **Chtěl byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Jsem opravdu velmi příjemně překvapen, jak to tady funguje – a zadarmo. To se teda opravdu divím. Paní pracovnice je velice ochotná, příjemná, je na ní vidět, že se snaží opravdu pomoci. Mám z jiných úřadů úplně jiný zkušenosti.

- **To ano. Ode mě je to vše, děkuji za Vaši ochotu a čas.**

R 10:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Z Volenic

- **Jaké máte vzdělání?**

Výuční list

- **Mohu se zeptat, v jakém oboru?**

Přadlena

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem v částečném invalidním důchodu

- **A pracujete k tomu ještě?**

Ne. O práci nezavádím 8, pomalu 9 let.

- **Co Vás sem přivedlo?**

Dluhy a Exekuce. Jsou to podvodníci. Na tohle by měli udělat nějaký zákony. Topenář nám udělal topení a všechno zmrvil. Nereaguje na nic, takže to taky budeme řešit.

- **Přes institut ochrana spotřebitelů?**

Jo. Už jsem do toho dala nějakých 50 tisíc, takže to nebudu platit zas.

- **Dozvěděla jste se vše, to co jste potřebovala, nebo jste si domluvila ještě další schůzku?**

No, asi jo, no. Ale ještě budu muset přijít.

- **Ty dluhy jsou komplikované to chápu.**

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledala odbornou pomoc?**

Já jsem šla rovnou sem.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Ne, vůbec.

- **Jak jste se dozvěděla o této sociální službě?**

Na pracovním úřadu ve Strakonících z letáku.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Ale jo. Autobus sem jezdí.

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**

Ne, já už jsem tady asi po třetí nebo po čtvrtý s tímhle.

➤ **Takže pořád řešíte ty dluhy?**

Ano...a asi to jen tak nevyřešíme.

➤ **Chápu, je to složité.**

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Jo, už jsem to doporučovala.

➤ **A o jaké situaci?**

Dluhy taky.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Ne..

- **Chtěla byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Asi nic.

- **Nevadí, je to tedy vše, děkuji za Váš čas.**

R 11:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

V Hošticích

- **Jaké máte vzdělání?**

Střední

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem nezaměstnaný

- **Co Vás sem přivedlo?**

Rozvod.

- **Dozvěděl jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvil ještě další schůzku?**

Ještě se dozvím, zatím jsem potřeboval pomoci sepsat žádost o rozvod.

- **Zkoušel jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledal odbornou pomoc?**

S jednou známou, která mě se přivedla.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Ne, to ne...jsem spokojenější, fajn ženská.

- **Jak jste se dozvěděl o této sociální službě?**

Od známé, která je tady se mnou. Ta už tady byla před tím.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?

- **Doporučil byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Jo, určitě. Nevím ještě o nikom konkrétním, ale určitě doporučím.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Ne.

- **Chtěl byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Jsem spokojenější.

- **V tom případě je to vše, děkuji.**

R 12

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

V Horažďovicích

- **Jaké máte vzdělání?**

Středoškolské s maturitou

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Teď jsem nezaměstnaný....hledám práci

- **Co Vás sem přivedlo?**

No, prostě..no, jsem bez práce.

➤ **Takže jste potřeboval pomoci s příspěvkama?**

No, s příspěvkama...

➤ **Nebo i hledat práci?**

I hledat práci.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**
Nebylo. Nebylo to obtížné.

- **Jak jste se dozvěděl o této sociální službě?**
Z novin.

➤ **Z Horažďovického obzoru?**

Jo.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**
Je.

- **Existuje něco, co byste chtěl na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců...)**

Ne, neexistuje. Všechno je pro mě výborný.

- **Doporučil byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Já nevím. Já si myslím že je to každého věc. Ale jako poradit to jo. Když nevím kudy kam, tak je na ně obrátím.

➤ **Takže už jste někomu poradil, aby OP kontaktoval?**

Ano.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**
No, tu pečovatelskou.

- **Chtěl byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**
Ne, nechci. Říkám, jsem spokojený.

- **V tom případě je to ode mě vše, děkuji vám.**

R 14:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**
V Horažďovicích, tady v pečovatelském domě.

- **Jaké máte vzdělání?**
Žádné.

➤ **Tedy základní?**

Ano...

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**
Jsem v důchodu.

- **Co Vás sem přivedlo?**

Ohledně dcery. Přišlo od soudu, ona je nesvéprávná a já jsem její opatrovník tak přišlo od soudu, prostě to zjišťuju....nový zákoník práce.

➤ **Seznamujete se s novými zákony, které se týkají situace vaší dcery?**

Ano. A taky mi tady paní sepsala k soudu dopis, kde potvrzuju, že jsem stále její opatrovník.

- **Dozvěděl jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvil ještě další schůzku?**
Ano, všechno.

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledala odbornou pomoc?**

Ne, s nikým.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**
Určitě.

- **Jak jste se dozvěděla o této sociální službě?**

No tak paní ředitelka, když bylo nějaký sezení, tak nám říkala, že je tady ta služba nově zavedená a že se na ní můžem obrátit.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**
No, no víte že je, vždyť tady bydlím.

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využila dříve?**
Poprvé.

- **Existuje něco, co byste chtěla na fungování sociální služby změnit? (provozní doba, počet či složení zaměstnanců...)**

Nene...

- **Doporučila byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

No určitě, když by to potřebovali.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**
Asi ne...
 - **Takže vy nejste uživatelkou pečovatelské služby tady v domě?**
- No, tak napůl...
 - **Rozumím, využíváte služeb pečovatelské služby jen velmi omezeně.**
- **Ode mě je to vše, děkuji za Váš čas a ochotu.**

R15:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**
Zatím v Horažďovicích
- **Jaké máte vzdělání?**
základní
- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**
Nic. Jsem nezaměstnaný.
- **Co Vás sem přivedlo?**
Osobní finanční důvody.
 - **Můžete to trošku specifikovat?**
- Nemůžu, nevím jak.
 - **Dozvěděl jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvil ještě další schůzku?**
No takhle, mám domluvenou další schůzku, ale dozvěděl jsem se dost věcí.
 - **Zkoušel jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledal odbornou pomoc?**
 -
- Já jsem šel rovnou sem.
 - **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**
No, nebylo, protože tohle je problém, s kterým vim, že jdu za někým, kdo tomu rozumí, ví co po něm chci a umí poradit.
 - **Takže jste sem šel s tím, že víte, že jdete za odborníkem a důvěřoval jste.**
 - **Jak jste se dozvěděl o této sociální službě?**
Od svojí maminky.
 - **Byla tady také?**
- Ano.
 - **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**
Ano.
 - **Takže jste neměl problém třeba s tím, že je otevřeno jen jednou týdně...**
- Nene
 - **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**
Poprvé
 - **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**
Myslím, že ne, nejsem si toho vědom.
 - **Dobře, přejete si ještě něco dodat?**
Myslím, že ne...
 - **Nevadí, v tom případě je to vše, děkuji za Vaši ochotu a čas.**

R 16:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**
(klientka nechce uvádět trvalé bydliště)
- **Jaké máte vzdělání?**
Střední školu – učební obor bez maturity
- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**
Pracuji v jedné firmě, která vyrábí doplňky stravy
- **Co Vás sem přivedlo?**
Chci se nechat rozvést a nemůžu se domluvit s partnerem, tak jsem se přišla poradit, co mám dělat
- **Dozvěděla jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvila ještě další schůzku?**
Myslím si, že ano. Už jsem tady po třetí, vždycky se přijdu poradit, když se to posune někam dál, ale ještě to není definitivní.

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledala odbornou pomoc?**

Zkoušela jsem to s mojí rodinou – rodiče, sestra, bratr a sestra mi právě poradila tuto pomoc.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

No já Pavlínku právě znám, je to moje spolužačka, takže mi to problém nedělá.

- **Takže jste poradkyni hned plně důvěřovala?**

Ano.

- **Jak jste se dozvěděla o této sociální službě?**

Od sestry.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Je, je pro mě dobře dostupná. Dostanu se sem dobře i si můžu sjednat schůzku na dobu, kdy mi to vyhovuje, i když to třeba není hned.

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**

Jsem tady již po třetí, s tou samou věcí.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Ne.

- **Chtěla byste k Vaším zkušenostem s OP ještě něco dodat?**

Myslím, že ne...

- **Nevadí, děkuji za Váš čas a ochotu, ode mě je to vše.**

R17:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Střelské Hoštice

- **Jaké máte vzdělání?**

Středoškolské s maturitou – ekonomická škola

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Jsem administrativní pracovnice

- **Co Vás sem přivedlo?**

Tíživá finanční situace. Manžel byl nezaměstnaný, tak jsme si vzali nějaké bankovní úvěry a pak jsme si půjčovali pořád dál, vytloukali klín s klínem, až to bylo čím dál horší.

- **Dozvěděla jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvila ještě další schůzku?**

Ano, určitě. Další schůzka bude po poradě s manželem, domluvíme se, co je třeba a začnem krok za krokem

Paní mě uklidnila, poradila, nějaké řešení nabídla...

- **Budete žádat o odlužení?**

Ano, vypadá to tak.

- **Zkoušela jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledala odbornou pomoc?**

Asi...psychoterapeutka? Ale blízká rodina ne.

- **S psychoterapeutkou jste řešila psychické problémy, které vám díky složité situaci vznikly, ale myslím jestli jste se pokoušela s někým řešit vaši finanční situaci?**

Finance řeším až tady. Komunikuju s těma, komu dlužím, splátkové kalendáře a tak.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Ne, určitě ne. Cítila jsem se tady v bezpečí a naopak mě to tu uklidnilo.

- **Jak jste se dozvěděla o této sociální službě?**

Díky své psychoterapeutce ve strakonících.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Určitě, je nejbliž, bliž než Plzeň nebo ČB. Domluvili jsme se a vzala jsem si dovolenou.

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využila dříve?**

Ano.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Ne. Nemám ani ponětí, že by něco takového existovalo.

- **Chtěla byste něco dodat? Něco, co zde ještě nepadlo a chtěl byste to o službě říci?**

Nene, jen zopakují to, že jsem velmi spokojená.

- **Dobře, v tom případě děkuji za vaši vstřícnost a čas.**

R18:

- **Kde máte trvalé bydliště? (obec)**

Třebomyslice

- **Jaké máte vzdělání?**

Odborné učiliště

- **Jaké je Vaše současné zaměstnání?**

Úřad práce. Jsem nezaměstnaná.

- **Co Vás sem přivedlo?**

No, potíže určitý. Finanční a rodinný vztahy.

- **Dozvěděl jste se vše, to co jste potřeboval, nebo jste si domluvil ještě další schůzku?**

Ano. Ale uvidím jak se to bude vyvíjet, možná budu potřebovat další rady.

- **Zkoušel jste Váš problém řešit s někým jiným, například s někým z Vašich blízkých, než jste vyhledal odbornou pomoc?**

Zkoušela. Ale bohužel bezvýsledně.

- **Bylo pro Vás obtížné mluvit o svém problému s někým, koho osobně neznáte?**

Ne. A paní podle vidění znám.

- **Jak jste se dozvěděl o této sociální službě?**

Věděla jsem o tom s plakátu, co mají vyvěšený tady – chodila jsem sem na praxi - a podrobnější informace jsem si zjistila na internetu.

- **Je pro vás daná sociální služba dobře dostupná? (místně, časově, finančně)**

Ano.

- **Jste v občanské poradně poprvé, nebo jste již služby využil dříve?**

Poprvé.

- **Doporučil byste tuto službu někomu ze svých blízkých? Víte o někom, kdo například o této možnosti neví a mohla by mu pomoci vyřešit obtížnou situaci?**

Ano. Ale konkrétně nevím o nikom.

- **Jste vy, nebo někdo z rodiny uživatelem jiné sociální služby v Horažďovicích? (klub DOK...)**

Ne.

- **Ode mě je to vše, chtěla byste k tomu něco dodat?**

Nene...

- **Nevadí, děkuji za Vaše odpovědi.**