

# Výchovný proces u dětí v prostředí azylového domu

Bc. Barbora Bartošová

---

Diplomová práce  
2021



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2020/2021

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Barbora Bartošová**  
Osobní číslo: **H19971**  
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **Prezenční**  
Téma práce: **Výchovný proces u dětí v prostředí azylového domu**

### Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, vývoje dítěte, výchovy, sociálně znevýhodněného prostředí a profese sociálního pedagoga.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou pozorování a rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování diplomové práce: **Tištěná/elektronická**

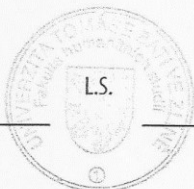
**Seznam doporučené literatury:**

- DUDLEY, James R, 2011. Research methods for social work: being producers and consumers of research. 2nd ed. Boston: Allyn & Bacon. Connecting core competencies series. ISBN 9780205011216.
- JEDLIČKA, Richard, 2017. Psychický vývoj dítěte a výchova: jak porozumět socializačním obtížím. Praha: Grada. Psyché. ISBN 9788027100965.
- KNOTOVÁ, Dana, 2014. Úvod do sociální pedagogiky: studijní texty pro studenty oboru sociální pedagogika. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 9788021070776.
- KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ, 2001. Člověk – prostředí – výchova: k otázkám sociální pedagogiky. Brno: Paido. ISBN 8073150042.
- KUKLA, Lubomír, 2016. Sociální a preventivní pediatrie v současném pojetí. Praha: Grada Publishing. ISBN 9788024738741.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Ivana Olecká, Ph.D.**  
Ústav zdravotnických věd

Datum zadání diplomové práce: **15. ledna 2021**  
Termín odevzdání diplomové práce: **23. dubna 2021**

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



**doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně .....13.4.2021.....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ABSTRAKT**

Matky s dětmi v azylových domech se kvůli sociálnímu vyloučení ocitají na okraji společnosti. Oblastí zájmu této práce je právě výchovný proces, který v zařízeních tohoto typu probíhá. Cílem diplomové práce bylo porozumění tomuto výchovnému procesu. Výzkum byl pojat kvalitativně jako případová studie, přičemž zmiňovaným případem byl Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě. Data byla shromažďována na základě spolupráce s azylovým domem, kde nám bylo umožněno čerpat ze sociální dokumentace. Pro shromažďování dat byly využity záznamy z intervencí s klientkami a denní záznamy. Data byla zpracována pomocí interpretativní fenomenologické analýzy. V souvislosti s výchovným procesem bylo stanoveno sedm tematických okruhů, a to 1) Péče o dítě 2) Spolupráce s OSPOD 3) Školní docházka 4) Vnitřní pravidla 5) Covid-19 6) Zdravotní stav klientky 7) Otec dětí, přítel klientky. Při výchovném procesu u dětí v azylových domech je často potřeba zásahu zvenčí, tedy zásahu pracovníka azylového domu, který klientkám dobře poradí a snaží se je ve výchově navést na správnou cestu. Není však vždy potřeba zásahu nejen u dětí, ale také u samotných klientek, které svým chováním, i když často neuvědoměle, své děti ovlivňují.

Klíčová slova: azylový dům, výchovný proces, matky, děti, intervence, sociální vyloučení

## **ABSTRACT**

Due to the social exclusion, mothers with children in shelters find themselves on the social periphery. The focus of this thesis is such an upbringing, which is happening in these facilities. The goal of this thesis is to understand this upbringing. The research was constructed as a qualitative case study, and the case named is Azylový dům pro matky s dětmi v tísní (Shelter for Mothers and Children in Distress) in Uherský Brod. Data was collected with the help of the shelter, where we could draw upon the social documentation. Records of the client's intervention and daily records were also used to gather data. Data was processed using the interpretative phenomenological analysis. In accordance with the upbringing, seven thematic areas were created, namely 1) Childcare, 2) Cooperation with Child Protective Services, 3) School Attendance, 4) Inner Rules, 5) Covid-19, 6) The Health Condition of the Client, 7) The Father of the Children, The Boyfriend of The Client. During the upbringing of the children in shelters, an outside intervention is often needed, namely

the intervention of the shelter worker, who advises the clients and helps them to find the right way for upbringing. Outside intervention is not only needed for the children, but for the clients as well who are, often times unconsciously, affecting their children.

Keywords: shelter, upbringing, mothers, children, intervention, social exclusion

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí práce, paní PhDr. Ivaně Olecké, Ph.D. za to, že mne poctivě vedla k cíli, a to i ve ztížených podmínkách formou distančních konzultací. Dále bych chtěla poděkovat paní Mgr. Jitce Jančové za korekturu diplomové práce. Mé poděkování patří také personálu Azylového domu pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě za to, že mi bylo umožněno s tímto zařízením spolupracovat a získávat informace pro praktickou část této práce. V neposlední řadě patří mé poděkování také rodině a přátelům za podporu, kterou mi při psaní práce poskytli.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.



## OBSAH

ÚVOD .....	11
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 SOCIALIZACE DÍTĚTE .....</b>	<b>13</b>
1.1 PERIODIZACE DĚTSKÉHO VĚKU .....	13
1.2 ÚLOHA VÝCHOVY V SOCIALIZACI DÍTĚTE .....	20
<b>2 AZYLOVÝ DŮM JAKO SPECIFICKÉ PROSTŘEDÍ VE VÝCHOVĚ DÍTĚTE .....</b>	<b>23</b>
2.1 AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI V UHERSKÉM BRODĚ .....	27
2.1.1 Prostorové a materiální vybavení .....	29
2.1.2 Personální struktura .....	31
<b>3 ROLE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA V SOCIALIZACI DÍTĚTE V AZYLOVÉM DOMĚ .....</b>	<b>32</b>
<b>4 PŘEHLED VÝZKUMŮ TÝKAJÍCÍCH SE VLIVU PROSTŘEDÍ NA VÝCHOVU DÍTĚTE .....</b>	<b>37</b>
4.1 ČESKÉ VÝZKUMY .....	37
4.2 ZAHRANIČNÍ VÝZKUMY .....	42
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>44</b>
<b>5 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....</b>	<b>45</b>
<b>6 CÍLE VÝZKUMU A FORMULACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK .....</b>	<b>46</b>
<b>7 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....</b>	<b>47</b>
<b>8 METODY A TECHNIKY VÝZKUMU .....</b>	<b>53</b>
8.1 POZOROVÁNÍ .....	53
8.2 ROZHOVOR .....	54
8.3 TEXTOVÉ DOKUMENTY JAKO ZDROJ KVALITATIVNÍCH DAT .....	54
<b>9 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT .....</b>	<b>56</b>
9.1 PŘÍPADOVÁ STUDIE .....	56
9.2 INTERPRETATIVNÍ FENOMENOLOGICKÁ ANALÝZA (IPA) .....	56
<b>10 VÝSLEDKY VÝZKUMU .....</b>	<b>58</b>
10.1 TEMATICKÉ OKRUHY .....	58
10.1.1 Péče o dítě .....	59
10.1.2 Spolupráce s OSPOD .....	81
10.1.3 Školní docházka .....	85
10.1.4 Vnitřní pravidla .....	93
10.1.5 Covid-19 .....	103
10.1.6 Zdravotní stav klientky .....	110
10.1.7 Otec dětí/přítel klientky .....	119
10.2 ODPOVĚDI NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	127

<b>11</b>	<b>DISKUSE.....</b>	<b>130</b>
<b>12</b>	<b>ETICKÉ ASPEKTY A LIMITY STUDIE .....</b>	<b>132</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>133</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>135</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>139</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>140</b>
	<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>141</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>142</b>

## ÚVOD

Teoretická část diplomové práce je rozdělena do čtyř kapitol, kterými jsou Socializace dítěte, Azylový dům jako specifické prostředí ve výchově dítěte, Role sociálního pedagoga v socializaci dítěte v azylovém domě a Přehled výzkumů týkajících se vlivu prostředí na výchovu dítěte. Z poznatků takto rozčleněného teoretického základu vycházíme v praktické části diplomové práce.

V první kapitole se zabýváme socializací dítěte. Čtenář zde najde popsanou periodizaci dětského věku rozdělenou od prenatálního věku až po časnou dospělost. Dále je zde rozebrána úloha výchovy v procesu socializace dítěte.

Druhá kapitola pojednává o prostředí a jeho specifitě ve výchově, také o sociálním vyloučení. Dále se zaměřujeme na azylové domy, a to od základních definic azylových domů až po vymezení azylových domů pro matky s dětmi. Pro čtenářovo lepší pochopení problematiky výzkumu je zde podrobně popsán Azylový dům pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě, a to včetně prostorového a materiálního vybavení a personální struktury.

Třetí kapitola je věnována profesi sociálního pedagoga v azylových domech. Jsou zde popsány kompetence a vlastnosti sociálního pedagoga. Je zde však definována i profese sociálního pracovníka, jelikož sociální pedagog působí v azylových domech právě v rámci této profese. Dále, v návaznosti na druhou kapitolu, jsou zde specifikovány činnosti, které vykonávají pracovníci v uherskobrodském azylovém domě.

V poslední kapitole teoretické části práce je uveden přehled českých a zahraničních výzkumů týkajících se vlivu prostředí na výchovu dítěte.

Cílem diplomové práce bylo porozumění výchovnému procesu u dětí v prostředí azylového domu. K výzkumu jsme přistupovali kvalitativně a byl realizován formou případové studie v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě. Data byla získávána na základě dlouhodobé spolupráce s azylovým domem pomocí studia sociální dokumentace, a to v rámci intervencí a denních záznamů. Získaná data byla analyzována pomocí interpretativní fenomenologické analýzy. Tato studie může čtenářům pomoci nastínit život v prostředí azylového domu a jeho specifika.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIALIZACE DÍTĚTE

Jedlička (2015) definuje pojem socializace jako formování a růst osobnosti ovlivňovaný rozmanitými vnějšími podněty, ke kterým řadíme například výchovu, kulturu dané země, ve které jedinec žije, rodinné a společenské klima atd. Zmiňovaný termín výchova označuje cílevědomé působení na jedince ze strany rodičů, učitelů a dalších činitelů. Socializace je tedy vědomá i nevědomá. Znamená to, že je širším pojmem než samotná výchova, která je realizována vědomě.

Dle Krause (2001) se jedná o velmi složitý všestranný celoživotní proces, při němž se jedinec začleňuje do společnosti. Hlavními činiteli jsou zde zejména rodina, škola, vrstevníci. Později také sílí role masmédií a práce.

*„V průběhu socializace se objevuje jistá asymetričnost. V prvním období převládá tlak společnosti a více méně „pasivní“ adaptace jedince změnou ve vlastní strukturu osobnosti. Ve druhém období vzrůstá „aktivní podíl“ zásahy do sociálního celku, jímž jedinec působí na adaptaci sociálního celku vůči svým potřebám, hodnotám a normám a vzrůstá podíl vlastní interiorizace sociálních norem.“* (Geist, 1992, Průcha, Walterová, Mareš, 1995 in Kraus, 2001, s. 54)

Kraus (2001) také popisuje, že se člověk učí podmínkám nastavených společností v průběhu celého svého života. Zároveň svým bytím a jednáním ovlivňuje člověk společnost. Hlavní je, jak se jedinec dokáže zapojovat do dění společnosti, zda je schopen sociálního jednání.

### 1.1 Periodizace dětského věku

V této podkapitole objasníme čtenáři rozdělení dětského věku dle jednotlivých vývojových stádií. Jedná se o věk prenatální, novorozenecký, kojenecký, batolecí, předškolní, školní, dorostový a ranou dospělost.

Jedlička (2017) hovoří o tom, že v první řadě je velmi důležité zjistit, jaký má žena vztah k muži, s nímž čeká dítě, ke svému mateřství, jak prožívá své těhotenství a zda je připravena své novorozené dítě přijmout.

Dle Kukly a Velemínského (2016) život začíná početím. Hovoříme tedy o **prenatálním věku**, pro který je charakteristické období od početí do porodu. Plod podléhá několika vlivům. Může se jednat o city či psychické nálady matky. Důležité jsou zde také vlivy sociální. Budoucnost dítěte je v tomto případě ovlivňována chováním matky již před jeho samotným narozením.

Brisch (2012, s. 67) uvádí, že stavba dětského těla je „kompletní“ zhruba od dvanáctého týdne těhotenství. Ve dvanáctém týdnu je tedy vyvinut jakýsi základ, ve kterém se nadále vše jen specializuje a zvětšuje. Na ultrazvukovém snímku již máme možnost pozorovat jednotlivé orgány vyvíjejícího se dítěte. Kůže, jako smyslový orgán, má již lepší nervové vybavení a dítě plně pociťuje hmatové podněty. U dítěte se velmi vyvinul i sluch. Autor také uvádí, že *„děloha v žádném případě není izolované místo, dítě dnem i nocí slyší hlasité zvuky proudění krve ve velké břišní tepně matky. Vnímá také matčin hlas, což mu pomáhá rozpoznat jej u porodu, kdy čeká, že ho uslyší.“*

Dle Matějčka (2005) se před narozením dá dokonce již zkoumat, jaké podněty je schopen odlišit mozek dítěte. Dítě již v děloze dokáže vnímat lidská slova a dokáže je odlišit od jiných zvuků, které nevzešly od člověka. Činnost mozku se dá zachytit již v devátém týdnu těhotenství, kdy některé ženy ještě ani nemusí tušit, že jsou těhotné. Ve třetím měsíci těhotenství je dítě, původně embryo, již nazýváno plodem. V tomto období již umí hýbat končetinami, otevírat pusku nebo otáčet hlavou. Ve čtvrtém měsíci těhotenství jsme již schopni odhadnout pohlaví dítěte. Pátý měsíc těhotenství je charakteristický tím, že dítě má asi polovinu své porodní délky a váhu okolo půl kilogramu. Formují se také rysy obličeje. V této době matka cítí pohyby dítěte a jsou spolu jakýmsi způsobem vzájemně propojeni, protože skrze kopání si matka více uvědomuje realitu, dítě jí připomíná svou existenci. V šestém měsíci dítě začíná reagovat na hlas své matky.

Brisch (2012) konstatuje, že v průběhu těhotenství nastávají zásadní změny. Na jednu stranu může být matka plná radosti a očekávání, na druhou stranu se mohou objevit také obavy při představě samotného porodu. U otce se tyto obavy mohou objevit také, jsou však spíše směřovány k přicházející velké zodpovědnosti, zda se dokáže postarat o rodinu. Otec často neví, na co se má soustředit. Neví, zda upřednostnit práci, aby dokázal finančně zajistit rozrůstající se rodinu, či se více věnovat své partnerce, budoucí matce, která v tomto období potřebuje více pozornosti. Pro budoucího otce může být velmi těžké zvládnout obojí.

**Novorozenecký věk** začíná porodem, přesněji odstřižením pupeční šňůry, kdy dítě ztrácí tělesné propojení s matkou. V této fázi se u dítěte vyvíjí zrakové a sluchové soustředění, kterým reaguje na matku. Novorozenecké období končí 28. dnem života dítěte. (Kukla, Velemínský, 2016)

Matějček (2005) popisuje, že oproti dobám minulým není porodem přechod z nebytí do bytí. Spíše tento proces popisuje jako přechod se skrytého do zjevného. Samotný porod můžeme vnímat jako přirozené ukončení linie těhotenství. Dítě se po porodu ocitá v jiném neznámém

prostředí, kterému se musí přizpůsobit. Dítě sice může působit bezbranně, ale již po porodu je vybaveno řadou reflexních mechanismů. Hlavní je, že se rodí do společnosti, takže nikdy nebude samo.

Dle Gregory a Dokoupilové (2012) je dítě již po porodu vybaveno hledacím, sacím a úchopovým reflexem. U novorozeného dítěte bývá v prvních týdnech přítomen reflexní stoj. Je způsoben vyšším svalovým napětím. Rodiče mohou být často potěšeni, že jejich malinké miminko již začíná chodit. Nesmí ho však do tohoto stoje nutit, jelikož by to mohlo omezit právě pohyb dítěte v budoucnu. Stejně tak bychom dítěti neměli nutit ani jiné reflexy, které se neobjevily samy. Jedná se o přirozený vývoj a takovými postupy bychom ho mohli narušit.

Ve 29. dni začíná **kojenecký věk**, který končí ve 12 měsících. U dítěte se rozvíjí druhá signální soustava. To se může projevit například reakcemi na známá slova. Probíhá zde motorický vývoj, který začíná otáčením hlavy a může končit až stoupnutím na nohy. Dítě v kojeneckém věku již dokáže komunikovat s okolím a začínají se u něj vyvíjet sociální vztahy. Pozorujeme také rozvoj řeči, který se projevuje houkáním, broukáním či dokonce prvními slabikami. Kojenec začíná ovládat manipulační hru, což znamená, že je schopen zacházet s různými předměty. Při manipulační hře také dochází k rozvoji kognitivních procesů. (Kukla, Velemínský, 2016)

Kojenec se potřebuje vázat s osobou, která mu poskytuje bezpečí a ochranu. Často se jedná o jeho biologické rodiče, nemusí to však být pravidlem. Hovoříme o adoptivních rodičích, lidech, kteří o dítě pečují či vychovatelkách v dětském domově. Dítě tohoto věku potřebuje, aby mu tato blízká osoba dokázala poskytnout vhodné podmínky k objevování světa. Toto objevování chápeme tak, že dítě nenecháme pouze ležet v postýlce, ale více se mu věnujeme, a to například hrou. Jak již bylo zmíněno, dítě potřebuje mít pocit bezpečí, bez něj může být schopnost objevování slabá, či se vůbec nemusí vyvinout. (Brisch, 2012)

*„Kojenci chtějí zapojit všechny smysly, chtějí si své okolí ohmatat, očichat, ochutnávat je, slyšet i vidět. Chtějí svět zažít co nejúplněji a nové věci si osahat, přičichnout k nim, vzít je do úst. Chtějí do nich kousat, mnohdy dokonce hrozí nebezpečí, že je spolknou.“* (Brisch, 2012, s. 19)

**Batolecí věk** navazuje na věk kojenecký a končí ve třech letech. V tomto období dítě získává lepší stabilitu a rozvíjí se u něj jemná motorika. Důležitý je zde také rozvoj sociálních vztahů

mezi dítětem a dospělými a rozšíření kontaktů s okolím. Dítě začíná lépe mluvit. (Kukla, Velemínský, 2016)

Jak již bylo výše zmíněno, že kojenci rádi objevují, v batolecím věku se už snaží své pocity z objevování pojmenovat. Smysly dítěte mohou zakrnět, pokud je odříznuto od smyslových vjemů. Pro zvládnutí jistých dovedností je potřeba dítě motivovat a podněcovat. Pokud k této podpoře nedojde, schopnosti dítěte mohou být vyvinuty nedostatečně, opožděně, nebo nemusí být vyvinuty vůbec. Na druhou stranu, pro rozvoj zdravého sebevědomí, musíme dítě podporovat, aby určité věci zvládalo dělat samo a náležitě je poté pochválit, aby dítě vidělo, že jsou na něj rodiče pyšní. (Brisch, 2012)

Dle Matějčka (2005) v tomto věku již děti zvládají chodit po dvou končetinách, lépe řečeno se batolí. Zhruba v patnácti měsících se u batolete uvolňuje úchop. Dítě uvolňování úchopu cvičí například stavěním kostek na sebe. Děti v tomto období také se zájmem pozorují, jak věc, kterou shodí, padá na zem. Batolata zvládnou nacpat věci do malých otvorů, je to pro ně velký skok, jelikož před měsícem by to ještě nemusely dokázat. Dochází také k vývoji řeči, a to pomocí monologů, kterými si dítě řeč samo procvičuje. Jeho slovní zásoba se v tomto věku o moc nerozšíří, ale pokroky pozorujeme v procvičování artikulačního aparátu, ať už se jedná o řeč, které rozumíme, či o směsici nejrůznějších zvuků. V batolecím věku vzrůstá také zájem o obrázkové knížky, dítě na tyto obrázky rádo sahá.

Někdy uprostřed druhého roku života pozorujeme další rozvoj řeči. V žádném případě nenučíme dítě, aby po nás opakovalo. Spíše jej podporujeme. Čteme mu z knížek, na obrázcích mu pojmenováváme jednotlivé věci a procesy. Používáme citoslovce, které dítě snadněji pochopí. Dítěti můžeme také zpívat. (Matějček, 2005)

Okolo třetího roku dítěte ustupuje období vzdoru, které se objevuje okolo roku druhého. Může být vyhocené až do záchvatů, kdy sebou dítě „bouchne“ o zem a vzteká se. Toto období se nevytrácí najednou, ale spíše postupně. V předškolním věku jako takovém jsou záchvaty spíše ojedinělou záležitostí, do školního věku si je naštěstí mnoho dětí nepřináší. (Matějček, 2005)

**Předškolní věk** trvá od tří do šesti let. Je charakteristický rozvíjením duševních i motorických dovedností a také tím, že u dítěte pozorujeme znatelný posun v růstu. Důležitým pojmem je školní zralost, která předškolní věk ukončuje. Tu rozdělujeme na somatickou, psychickou a sociální. Školní zralost bývá posuzována týmem odborníků. Pro somatickou zralost je potřeba zhodnotit tělesnou zdatnost, jemnou motoriku, ovládnutí řeči.



Dítě také musí být schopno postarat se samo o sebe po stránce základní hygieny a sebeobsluhy. Sociální zralost pro nás znamená, zda je dítě schopno se ovládat, jednat samostatně, schopno pracovat v kolektivu a zda si osvojilo sociální komunikaci. Psychickou zralost zjišťujeme pomocí Jiráskova testu a testu napodobení psané věty. (Kukla, Velemínský, 2016)

Dítě tohoto věku se adaptuje na nároky společnosti. Používá tužku a papír na kreslení, umí se najíst s pomocí příboru. Děti často ve třetím roce nastupují do mateřské školy, kde si najdou první přátele, naučí se spolupracovat s ostatními dětmi, učí se soucitu, zábavu si užívají společně v kolektivu vrstevníků. (Matějček, 2005)

Dle Matějčka (2005) se dítě naučí mnoha pohybovým dovednostem, jako je běhání, skákání, lezení po žebříku, kopání a házení míčem nebo třeba držení rovnováhy na jedné noze. Dítě se však nerozvíjí pouze po stránce pohybové. Pokroky pozorujeme také v jeho vnímání, jelikož se zaměřuje na detaily mnohem více než dříve. Zajímá ho, jakým způsobem hračky fungují a je schopno je rozložit dříve, než si s nimi začne hrát. Velkých změn se dočkáme také u kresby. Okolo třetího roku dítě kreslí „hlavonožce“, s přibývajícím věkem mu přibudou vlasy, tělo s končetinami, na kterých jsou někdy i prsty. Nakonec kresba člověka dostane navíc i uši a oblečení. Mladší děti přidávaly do myšlení hodně fantazie. Předškolák jako takový je již poloviční realista.

Kolaříková (2015) konstatuje, že si i sociálně vyloučené rodiny uvědomují, jak je předškolní vzdělání důležité pro jejich děti. Vědí, že samy nejsou schopny dětem poskytnout takové možnosti a v takové kvalitě, jako nabízí právě zařízení mateřských škol. Dítě si potřebuje navyknout i na jiný režim a jiné autority než doma. Předškolní přípravu hodnotí jako velmi významnou vzhledem ke zvládnutí nástupu do školy.

**Školním věkem** bychom mohli plynule navázat na věk předškolní, konkrétně na školní zralost. Pokud dítě není zralé na školní docházku, ale nastoupí, mohou se objevit komplikace jako je negativní přístup ke škole, špatný prospěch i u žáků, kteří jsou nadaní či různé poruchy chování. Toto období dělíme na mladší školní věk, který trvá do dvanácti let, a starší školní věk, trvajícím do patnácti let. (Kukla, Velemínský, 2016)

Dle Kukly a Velemínského (2016) je dítě v období **mladšího školního věku** ovlivňováno školní výukou. To se projevuje zejména na rozvoji dítěte. Tento rozvoj spočívá nejen v učení se respektu k autoritám a předpisům, ale také v zájmu o věci, které dítěti nemusí být přitažlivé, například učení. Po fyzické stránce pozorujeme akceleraci růstu.

Jedlička (2017, s. 113) uvádí, že „dosažení šestého roku v životě mladého jedince je zpravidla spojeno s velkou osudovou proměnou: dítě už není jen členem své rodiny, ale stává se nyní zároveň i příslušníkem nové, dosud neznámé lidské skupiny – žákem školy.“

Jedlička (2017) také popisuje, že v rodinách musí dojít k náležité přípravě na tuto novou etapu života. Rodiny se často opírají o doporučení svých rodičů či přátel. Zde dostávají rady, jak by se mělo dítě správně chovat, aby zapadlo do kolektivu. Rodiče také doufají, že bude jejich dítě ve škole úspěšné, oblíbené, a že se zvládne přizpůsobit požadavkům, které s sebou tento věk přináší. Představy rodičů se však nemusí vždy vyplnit. Jejich děti nemusí ve škole získat dobré postavení. Mohou zažívat osamělost, pocity méněcennosti.

*„Dítě dochází k tomuto chybnému závěru: pouze tehdy, když získám pozornost, mám svou cenu a někam patřím. Cíl získat pozornost může být zaměřen užitečně, může to být například snaha stát se zvláštním pomocníkem učitele, nebo být doma „hodným“ dítětem. Získávání pozornosti může být zaměřeno i tak, že nepřispívá pozitivně ani jedinci, ani jeho okolí. Dítě, které trápí své spolužáky, škádlí své sourozence, které je špinavé, získává pozornost způsoby, jež ostatní ruší.“* (Dreikurová-Fergusonová, 1993, in Jedlička, 2017, s. 156, 157)

Kukla a Velemínský (2016) popisují, že ve **starším školním věku**, tedy do patnácti let, je zahájena druhá akcelerace růstu. V této fázi se již dítě začíná podobat dospělému člověku a vyvíjí se u něj sekundární pohlavní znaky. Dochází také k velkým psychickým i sociálním změnám, což může být například vztah k druhému pohlaví.

Toto období můžeme také popsat jako pubertu. U děvčat pozorujeme viditelné změny jako růst prsou a zakulacování postavy, u chlapců vidíme rašící vousy a zpevnění postavy. Vzhled je pro děti v pubertě velmi důležitý, dokážou trávit hodiny před zrcadlem. V tomto období může u dítěte vzniknout sekundární narcismus, který má dítě chránit před citovým strádáním, zraněním, společenským znehodnocením či bolestným odmítnutím. (Jedlička, 2017)

Cenková a Langrová (2010) rozdělují pubertu na dvě specifické období. První období trvá od dvanáctého do čtrnáctého roku. Zde jsou již děti žáky druhého stupně základní školy a chtějí mít více výhod. Je důležité si stanovit, jakou volnost těmto dětem chceme dát. Snažíme se poznat jejich přátele. I přesto, že v tomto věku to může být těžší, snažíme se s dětmi udržovat společné zájmy. Také vyzdvihujeme jejich dobré vlastnosti a podporujeme je ve správných věcech. Důležité je chovat se tak, abychom neztratili jejich důvěru, která se pak těžko získává zpět.

Pubertáči mezi čtrnáctým a patnáctým rokem jsou jakousi specifickou skupinou. S příchodem patnáctého roku již chtějí být považováni za dospělé. Toto období je pro rodiče jedním z těch nejtěžších. Když se dítě poprvé vrátí domů později, než rodič stanovil, nemělo by se ihned setkat s výčitkami či dostat zaracha. Pro dítě je mnohem více výchovné, když rodič hovoří o pocitech, lásce k němu a strachu něj. (Cenková, Langrová, 2010)

Dalším nepříjemným bodem je nechůť pomáhat doma. Zde je osvědčená metoda, když dítě něco neudělá, rodič také ne. V praxi to může vypadat například takto. Dítě neумыje nádoby a matka mu nevyžehlí oblečení. Tento přístup může dítě dovést k větší odpovědnosti a uvědomění si toho, že je potřeba, aby každý člen domácnosti přiložil ruku k dílu. (Cenková, Langrová, 2010)

Děti v tomto věku už si spolu také rády někam zajdou, žádají proto po rodičích více peněz. Záleží však na finanční situaci každé rodiny. Když se vrátíme k domácím pracím, můžeme dítě za určité činnosti také finančně odměnit. Pokud jsme však v situaci, kdy si to nemůžeme dovolit, dítě má možnost najít si brigádu, s tím mu samozřejmě můžeme pomoci. (Cenková, Langrová, 2010)

Dle Cenkové a Langrové (2010) mohou děti tohoto věku také chodit za školu. Pokud se dítěti pouze do školy nechce a my o tom víme, můžeme s ním stanovit kompromis, například, že jeden den v měsíci do školy nemusí. Pokud však toto dítě nerespektuje a za školu chodí nadále, nastávají tím problémy, které je potřeba řešit.

V pubertě u některých dětí dochází k prvním zkušenostem s drogami. Děti o nebezpečnosti a škodlivosti návykových látek sice ví, ale může se stát, že si to samy chtějí vyzkoušet. Pokud dítě přijde domů a poznáme na něm, že s ním není něco v pořádku, necháme ho se nejprve vyspat a až poté s ním vzniklý problém řešíme. Pokud se však tato situace děje opakovaně, je lepší vzít dítě do léčebny. Pokud totiž toto chování budeme přehlížet až do osmnácti let, kdy naše dítě dospěje, už s tím nic neuděláme. (Cenková, Langrová, 2010)

Může se nám to zdát sice brzy, ale dnešní doba je v mnohém rychlejší, než tomu tak bylo dříve. U dětí dochází k prvním sexuálním zkušenostem. Toto se jednodušeji rozpozná u dívek, které často bývají duchem nepřítomné. Taková zkušenost se dokonce může projevit i na školním prospěchu. Teď nastává situace, kdy se dceři v tomto ohledu musí začít věnovat matka. Je potřeba upozornit své dítě na všechna rizika, pokud je dceři ještě čtrnáct let, tak i na to, že takové chování je protizákonné. Pokud dcera dovršila patnácti let, vzít ji na gynekologii a uvažovat o zavedení antikoncepce. Když se matka dozví něco takového, není

to pro ni jistě lehká situace. Je však potřeba chápat, že děti v tomto věku již dospívají. (Cenková, Langrová, 2010)

Dostáváme se k další etapě života, a tou je dorostový věk čili **adolescence**. Toto období mezi pubertou a ranou dospělostí probíhá od patnácti do osmnácti let. Adolescenti se snaží nalézt vlastní identitu. Nesnaží se již zapadnout, ale chtějí se jakýmsi způsobem odlišit od ostatních. Vytvářejí si také vztah ke společnosti. (Kukla, Velemínský, 2016)

Dle Cenkové a Langrové (2010) je toto období také nazýváno jako postpuberta. Děti již nejsou nadále dětmi, ale zároveň nejsou ani dospělými. Stejně tak jako v pubertě je potřeba s adolescenty o všem mluvit a najít si s nimi společné záliby, abychom mohli trávit čas pohromadě. Důležitá je vzájemná domluva o tom, co jsme schopni tolerovat, a co ne.

Můžeme ještě uvést **časnou dospělost** neboli young adulthood. Toto období probíhá od osmnácti do pětadvaceti let. Z hlediska sociálního vývoje můžeme zmínit, že se tato skupina lidí snaží oddálit své povinnosti, a to především vztahové (tzv. emerging adulthood). (Kukla, Velemínský, 2016)

## 1.2 Úloha výchovy v socializaci dítěte

Průcha (2013, s. 267) definuje socializaci jako „*celoživotní proces, v jehož průběhu si jedinec osvojuje specificky lidské formy chování a jednání, jazyk, poznatky, hodnoty, kulturu a začleňuje se tak do společnosti.*“

Dle Průchy (2013) se dítě socializuje ve třech etapách. Nejprve nachází stabilitu vztahů ve společnosti díky identifikaci s matkou, poté se snaží osamostatnit a najít si ve společnosti své vlastní místo. V další etapě je dítě začleňováno do sociálních rolí, které se již nevztahují pouze na role rodinné. V této etapě se již dítě přizpůsobuje normám společnosti.

Průcha (2013, s. 345) popisuje výchovu jako „*proces záměrného působení na osobnost člověka s cílem dosáhnout pozitivních změn v jejím vývoji.*“ Na rozdíl od socializace zde již pozorujeme záměrné ovlivňování vychovávaného ze strany vychovatele.

Matoušek (2008) spojuje výchovu s rodičovskou péčí či celkově s rodinným životem. V rodině také probíhá primární socializace dítěte.

Kučerová (1996) pohlíží na výchovu jako pomoc člověku polidštit se, stát se člověkem. Vychovatel by měl znát vychovávaného co nejlépe, aby byl s vychovávaným schopen navázat co nejvíce smysluplný dialog o hledání vlastní cesty životem, vlastním způsobu

vypořádávání se se skutečnostmi a vlastním způsobu seberealizace vychovávaného. Vychovatel tedy vychovávaného směřuje k jeho vlastním specifickým cílům.

Kučerová (1996, s. 18) také uvádí, že se filosofie a pedagogika prolínají v axiologickém pojetí. *„Neboť problém člověka je problém hodnot, problém výchovy člověka je problém výchovy k hodnotám.“*

Vychovateli dítěte jsou ve většině případů právě jeho rodiče. Rodiče se chovají instinktivně, což je často formováno kulturou, ve které žijí. Rodičovské chování je též spojeno s jeho dětskou zkušeností v minulosti. (Matoušek, Pazlarová, 2014)

Přadka (2004, s. 28) hovoří o subjektivních a objektivních činitelích, které ovlivňují výchovnou funkci v rodině. *„Subjektivní jsou ty, které jsou závislé na hodnotové orientaci, vzdělanostní úrovni rodičů, profesi, volním chováním rodičů a vztazích v rodině. Objektivní jsou společenské, ekonomické, politické a dobové podmínky života rodiny.“*

Jedlička (2015) hovoří o tom, že u rodin rozlišujeme různé styly výchovy, konkrétně tři. Prvním zmíněným stylem je styl autoritářský, kde rodiče spoléhají na absolutní poslušnost svých dětí. Čekají, že co řeknou, dítě udělá. Rodiče samotní chtějí být v domácnosti nadřazeni.

Krejčová (2011, s. 24) popisuje autoritářské rodiče jako ty, *„kteří se snaží ovlivňovat a kontrolovat chování a postoje svých dětí v souladu se souborem norem, které mají obvykle absolutní charakter a byly formulovány vyšší autoritou. Rodiče převážně kontrolují, jejich emocionální vztah k dětem je spíše záporný.“*

Jako opak autoritářského stylu můžeme uvést styl permissivní. Rodiče se snaží podrobit svým dětem. Právě přání a potřeby svých dětí staví v hierarchii na první místo. V takovýchto domácnostech často chybí disciplína a rodiče se snaží vyhýbat hádkám. (Jedlička, 2015)

Krejčová (2011) hovoří o těchto rodičích jako o rodičích liberálních. Kontrola dětí je zde minimální a jejich chování je převážně akceptováno. Oproti autoritářskému stylu výchovy zde převládá kladný emocionální vztah mezi rodiči a dětmi.

Mezi těmito styly se nachází styl autoritativní. Zde rodiče působí jako přirozená autorita na své děti, avšak dítě má též možnost vyjádřit svůj názor a jeho přání a potřeby jsou dle adekvátnosti respektovány. (Jedlička, 2015)

Dle Krejčové (2011) se rodiče, vedoucí autoritativní styl výchovy snaží spíše dítěti porozumět, vést jej aktivním způsobem, hledat řešení nejrůznějších problémů a toto řešení

dětem také řádně vysvětlit. Chtějí, aby jejich děti dokázaly jednat autonomně, ale zároveň v souladu s jakousi disciplínou, kterou si vzájemně nastavili. Tento styl je charakteristický kombinací kontroly dítěte a zároveň udržení přátelského vztahu mezi dítětem a rodiči.

Baumrind (1991, in Krejčová, 2011) uvedla dvanáct základních škál chování adolescentů, ve kterých se odráží výchovné styly rodičů. Jedná se o adolescenty emancipované, explorativní, sociálně uvědomělé, družné, osobnostně vyzrálé, optimistické, resilientní, kognitivně motivované, seberegulující, orientované na výkon, sociálně zodpovědné a genderově orientované.

Chování a hodnoty emancipovaných adolescentů již nejsou pod kontrolou dospělých, tyto lidé jsou samostatní. Explorativní lidé se mnohdy stávají vůdci skupin svých vrstevníků. Mají také sklony k riskování. Sociálně uvědomělí jedinci jsou idealističtí a snaží se aktivně zapojovat do sociálních událostí. Družní bývají velmi často oblíbení ve vrstevnické skupině, jsou komunikativní a přátelští. Osobnostně vyzrálí jedinci mají ustanovenou svou identitu, jsou zralí, zodpovědní za své chování a jsou charismatičtí. Optimističtí berou věci s humorem a nadšeností ze života. Resilientní jedinci se dokážou přizpůsobit nejrůznějším podmínkám, také se u nich ukazuje jistá odolnost v zátěžových situacích. Kognitivně motivovaní se snaží rozvíjet po stránce intelektuální. Seberegulující lidé jsou samostatní, motivovaní a dokážou brát v potaz názory jiných osob. Osoby orientované na výkon jsou velmi často úspěšné. Kupředu je žene jejich motivace dosáhnout kladných výsledků. Sociálně úspěšní adolescenti jsou přátelští jak k vrstevníkům, tak i k dospělým. Genderově orientovaní jedinci chtějí pokračovat v rodové linii, snaží se vystihnout charakteristiky svého rodu ve svém chování. (Baumrind, 1991, in Krejčová, 2011)

## 2 AZYLOVÝ DŮM JAKO SPECIFICKÉ PROSTŘEDÍ VE VÝCHOVĚ DÍTĚTE

Nejprve si charakterizujeme pojem prostředí. To bývá nejčastěji definováno jako prostor utvářející podmínky pro život. Zde hovoříme spíše o životním prostředí. Avšak do pojmu prostředí jako takového zahrnujeme hmotné předměty, vztahy, duchovno a další prvky, kterými mohou být například věda, umění či morálka. Jedná se tedy o určitý vymezený prostor obsahující podněty nutné pro rozvoj osobnosti. (Kraus, 2001)

*„Životní prostředí člověka lze tedy vymezit jako tu část světa (prostor, který člověka obklopuje), s níž je člověk ve vzájemném působení, tj. na člověka působí svými podněty, ovlivňuje jeho vývoj a on na tyto podněty reaguje, přizpůsobuje se a také aktivně svou prací mění.“* (Kraus, 2001, s. 99)

Tak jako přírodní část, tak samozřejmě i ta společenská, nejsou neměnné. Člověk je schopen pomocí své aktivity toto prostředí jakýmsi způsobem utvářet a měnit. Toto prostředí také působí na osobnost člověka a ovlivňuje způsob, kterým žije. Samotný člověk určuje rozsah těchto změn. (Kraus, 2001)

Kraus (2001) dělí vztahy v prostředí do třech sfér, první z nich charakterizuje vztah mezi lidmi a přírodou. Tento vztah má velkou váhu. Další sférou jsou lidé ve vztahu k výsledkům lidské aktivity. O tomto vztahu můžeme také hovořit jako o kultuře. Zde se zaměřujeme na uspokojování a kultivaci materiálních a duchovních potřeb. Třetí sférou vztahů je vztah lidí k lidem. Hovoříme tedy o sociálním prostředí, které je definováno hustotou a rozmístěním obyvatel, věkovou, etnickou, vzdělanostní či další strukturou.

Jak bylo výše zmíněno, prostředí do jisté míry ovlivňuje jedince, kteří v něm žijí. Prostředí může jednání jedince podpořit či naopak být překážkou. Toto jednání může být v daném prostředí přímo formováno. Může mít též signální funkci, což znamená, že anticipačně vyvolává dané jednání.

Proces, kdy si člověk zvyká na změny v prostředí, se nazývá adaptace. Člověk se může přizpůsobovat podmínkám aktivně, kdy sám utváří podmínky pro změnu, či pasivně, kdy se podmínkám pouze přizpůsobuje. (Kraus, 2001)

Knotová (2004) definuje šest typů prostředí. Jedná se o prostředí rodinné, školní, lokální, skupinové, pracovní a volnočasové.

Pro účely naší práce si charakterizujeme prostředí rodinné. Výchova v rodinném prostředí je nezastupitelná. Jedinec se v rodině učí fungovat v základních sociálních rolích. Rodina formuje osobnost každého člověka. Přes rodinu vstupuje jedinec do společnosti. (Knotová, 2014)

Nyní se přesuneme k definici sociálního vyloučení a s ním souvisejících pojmů, jelikož azylové domy jsou obvykle místem, kde se tento jev kumuluje. Mohli bychom tedy hovořit o jakémsi sociálně vyloučeném prostředí. Poté si definujeme azylové domy.

Matoušek (2008) tento jev definuje nedostatečnou účastí jednotlivce, skupiny či komunity na životě celé společnosti. Tato nedostatečná účast je komplexně podmíněna a jedná se zejména o nedostatečný přístup k nejrůznějším společenským institucím, například k těm, které zajišťují vzdělávání, zdraví, ochranu a blahobyt. Toto sociální vyloučení se může objevovat v různé intenzitě a měnit se v průběhu času. Sociální vyloučení skutečně znamená život v chudobě, kde tímto jevem zasažení jedinci obvykle nemají práci, ti mladší nemají přístup ke vzdělání. Nedostatek financí se odráží na kvalitě bydlení. Často se tedy jedná o jedince či skupiny v izolaci na okraji společnosti.

Matoušek (2016) též uvádí, že přetrvávající pocit sociálního vyloučení může vést i k prožívání chronického stresu.

Mareš (2006) hovoří o prostorové dimenzi sociálního vyloučení, která má dle něj dvojitou podobu. Může se jednat o koncentraci vyloučených v prostoru, kde se objevují sociálně patologické jevy. Jedná se obvykle o místa špatně dostupná s minimálním výběrem institucí a služeb. Jedinci v takovémto prostředí se vymykají sociální kontrole a jednají jinak než členové většinové společnosti, protože jim chybí stálý vzor. Prostředí sociální exkluze se stává jakýmsi začarovaným kruhem, v němž dochází k reprodukci tohoto problému. Dalším jevem je území vyloučené na základě jeho charakteristiky. Zde se jedná o území, které se vyznačuje nedostatečnými zdroji dané komunity a je charakteristické neuspokojivým množstvím příležitostí.

Silver (1995, in Mareš, 2006, s. 16-17) uvádí cílové skupiny, které mohou být ohroženy sociálním vyloučením:

- *„dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnaní;*
- *pracovníci s nejistými a nevýhodnými pracovními smlouvami (zejména starší a mimo ochranu mechanismů regulujících pracovní trh);*



- *lidé s nízkými příjmy a chudí;*
- *nekvifikovaní (zejména s nedokončenou základní školou);*
- *mentálně či psychicky handicapovaní;*
- *drogově závislí;*
- *děti vyrůstající v problémových rodinách (zejména týrané děti);*
- *delikventi (věznění i na svobodě, ale se záznamem v trestním rejstříku);*
- *mladí (bez pracovních zkušeností);*
- *imigranti (zahraniční pracovníci, uprchlíci i azylanti);*
- *různě vymezené minority (rasově, nábožensky, jazykově a kulturně);*
- *osoby zbavené volebního práva;*
- *příjemci sociálních dávek (včetně osob, které je nečerpají pro svou nezpůsobilost o ně požádat);*
- *obyvatelé upadajících území nebo lokalit majících charakter ghett;*
- *bezdomovci, osoby, jejichž způsob života je vnímán a stigmatizován jako deviantní;*
- *osoby neschopné mobility;*
- *sociálně izolovaní bez přátel a rodin. “*

Vzhledem k výčtu rizikových skupin můžeme uvést, že sociálně vyloučenými se z různých důvodů mohou stát i matky s dětmi. Bartošová (2019) uvádí, že problematika sociálního vyloučení nikdy neovlivňuje pouze matku jako samostatnou osobu. Tento jev má dopady i na její děti, ať už se jedná o materiální zabezpečení nebo například nemožnost se dále vzdělávat. Důsledky sociálního vyloučení mohou mít také vliv na tělesné i duševní zdraví těchto dětí.

Opakem sociálního vyloučení je sociální začleňování. Začleňování vyloučených osob zpět do společnosti je jedním z cílů sociální práce a sociální politiky. (Matoušek, 2013)

Pokud se na toto sociální začleňování díváme jako na resocializaci, je zapotřebí, aby sociálně vyloučeným jedincům byly vštípeny nové postoje a hodnoty. V rámci tohoto procesu se jedinec vrací ke společensky přijatelnému chování. (Matoušek, 2008)

Nyní přejdeme k charakteristice azylových domů, jelikož i v nich probíhá proces začleňování klientů zpět do normálního fungování ve společnosti.

Azylové domy jsou definovány v zákoně č. 108/2006 Sb., O sociálních službách. Legislativní definici najdeme ve třetí části tohoto zákona pod § 57 a zní následovně:

- (1) *„Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.*
- (2) *Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:*
  - a) *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
  - b) *poskytnutí ubytování,*
  - c)  *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (Česko, 2006)*

Dle Matouška (2008) se jedná o ubytovací zařízení, které je určeno pro ty jedince, kteří by si přáli změnit svůj životní styl. Toto zařízení jim umožní integrovat se zpět do běžné společnosti. V rámci individuálního plánování si klienti postupně kladou náročnější cíle, které je vedou k vyšší míře samostatnosti a schopnosti fungovat bez závislosti na ostatních. Výše bylo uvedeno, že tato sociální služba poskytuje ubytování na přechodnou dobu. Autor uvádí, že pobyt klientky je omezen na dobu několika měsíců, obvykle do jednoho roku.

Matoušek (2008, s. 30) dále uvádí, že: *„poskytující služby v ČR nejsou informačně propojeny, což některým klientům umožňuje stěhovat se z jednoho a. d. do jiného a udržovat se tak s permanentní podporou společnosti v relativně příznivých podmínkách na jejím okraji. Hlavním problémem v této sféře v ČR je nyní nedostatek sociálních bytů, tj. obecních nebo státních bytů s regulovaným nájmem, kde by mohl člověk usilující o společenskou integraci trvale žít.“*

Pro téma naší práce jsou však stěžejní azylové domy pro matky s dětmi. Jedná se o zařízení ubytovacích sociálních služeb pro matky s dětmi, které by bez tohoto ubytování nebyly schopny překonat svou tíživou životní situaci. Matky s dětmi v tomto zařízení mají obvykle samostatnou bytovou jednotku s kuchyňským koutem a dalším vybavením potřebným pro život. U matek je někdy potřeba podpurného a instruktážního zásahu v rámci výchovy či péče o děti. Tato podpora je jim poskytována ze strany personálu takovýchto azylových domů. Pracovníci azylového domu pro matky s dětmi také poskytují svým klientkám poradenství a někdy i terapeutické programy. Za pobyt klientka platí pouze část opravdových

nákladů. Návštěvní hodiny jsou omezeny dle řádu jednotlivých azylových domů. (Matoušek, 2008)

Navrátil (2007) definuje poslání a cíl sociální práce na jedné straně jako pomoc klientům, na té druhé jako jakousi sociální kontrolu. Při práci s klientem se také snažíme o pozitivní změnu, řešení a prevenci sociálních problémů. Cílem sociální práce je tedy snaha o podpoření sociálního fungování klienta.

Abychom čtenáře lépe připravili na zpracovaný výzkum, přesuneme se k popisu Azylového domu pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě, který je pro nás nyní stěžejním zařízením.

## 2.1 Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě

*„Azylový dům (AD) pro matky s dětmi v tísní Uherský Brod poskytuje v nepřetržitém provozu pobytovou službu matkám s nezaopatřenými dětmi a těhotným ženám, které se ocitly v obtížné životní situaci, již nezvládají řešit vlastními silami. Během pobytu v našem zařízení poskytujeme pomoc a podporu klientkám tak, aby po odchodu z AD byly schopny co nejlépe obstát v každodenním životě a byly co nejméně závislé na sociální pomoci. Podmínkou pobytu je aktivní spolupráce při řešení své obtížné situace. Je velmi důležité seznámit klientku s možnostmi, kam se v případě potřeby obrátit. Poslání služby vychází z poslání Charity Uherský Brod, založené na principech křesťanské lásky.“* (Charita Uherský Brod)

Cílovou skupinou jsou tedy těhotné ženy a matky s dětmi do osmnácti let. Pokud děti studují, je možnost využívat služeb azylového domu do šestadvaceti let. Tyto ženy mohou být v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. (Charita Uherský Brod)

Cílem této pobytové sociální služby je poskytovat těmto matkám s dětmi ubytování na určitou dobu takovým způsobem, aby byla podporována jejich samostatnost a zamezilo se tím závislosti na sociální pomoci. Personál azylového domu pomáhá klientkám hned v několika oblastech, a to při hledání vhodného bydlení, poskytování poradenství týkající se finančního hospodaření, pomoc při hledání vhodného zaměstnání a vytvoření kladného vztahu k práci i podporu v řádné péči o dítě. Personál také klientky učí vhodně pečovat o domácnost, například při úklidu, vaření a dalších denních činnostech. Důležitou oblastí je péče o vlastní osobu, kde se pracovnice snaží klientky naučit dodržovat stanovená pravidla, pomáhají klientkám kontaktovat potřebné instituce a podporují je v jejich vlastním seberozvoji při různých činnostech. Klientkám je poskytována pomoc také v oblasti

zdravotního stavu v rámci zajištění různé lékařské či odborné pomoci. Klientkám je také nabízena pomoc při řešení rodinné situace. (Charita Uherský Brod)

Pokud má žena zájem využívat služby azylového domu, musí si nejprve podat žádost. Tuto žádost je možné odeslat e-mailem či vyplnit s pracovníci telefonicky. Kromě základních údajů, jakými jsou jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště a kontakt, musí žadatelka také uvést, zda je těhotná, případně uvést měsíc těhotenství a počet dětí, které by s ní bydlely v azylovém domě. Mimo jiné žadatelka musí uvést datum požadovaného nástupu, aby tímto personálu nastínila svou životní situaci. Žadatelka v následující části odpoví na několik otázek. Je nutné, aby tímto personálu blíže popsala svou situaci. Pracovníky zajímá, jaký je důvod žádosti o tuto službu, a jakým způsobem žadatelka doposud řešila svou nepříznivou životní situaci. Žadatelka je dále tázána, co očekává od pobytu v tomto zařízení, v čem by jí daná služba mohla pomoci a co nového se zde chce naučit. Žádost také nabízí možnost osobní návštěvy žadatelky a volbu vhodného termínu. V takovém případě se s žadatelkou provádí sociální šetření, aby se zjistilo, na kolik je cílovou skupinou pro zařízení tohoto typu. V poslední řadě se táže, zda má kontakty i na jiné azylové domy, či je zkoušela také kontaktovat, nebo má podanou žádost i jinde. (Charita Uherský Brod)

Poté, co je žádost podána, je zařazena do pořadníku. Důležitými faktory jsou v tomto případě naléhavost bydlení, celkově posouzená životní situace žadatelky, velikost volných bytových jednotek související s počtem dětí klientky, i to, kolik žádostí bylo podáno před touto.

Služby azylového domu jsou klientkám poskytovány dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. Ve znění vyhlášky 166/2007 Sb. Pobytová služba azylového domu je tedy klientkám poskytována za úplatu, za jakousi část reálných peněz. Těhotná žena či matka, která usiluje i získání svých dětí zpět do péče, zaplatí 130,- Kč za den pobytu. Matka s dětmi zaplatí 100,- Kč denně za sebe a 70,- Kč za dítě. Od počtu tří dětí dostává matka slevu na tento poplatek. Při nástupu do azylového domu je klientka povinna uhradit 1 500,- Kč jako vratnou jistotu. Tato částka je klientce vrácena při stěhování z azylového domu. Výše se odvíjí od toho, zda byly na bytové jednotce způsobeny škody či chyběly věci při odevzdání inventáře. (Charita Uherský Brod)

Může se stát, že klientky v tíživé životní situaci nemohou při nástupu do azylového domu zaplatit vratnou jistotu 1 500,- Kč. Ty z nich, které tyto finance nemají, je mohou platit postupně. Při odchodu z azylového domu jim jsou tyto finance navraceny, takže se nejedná o mimořádnou finanční zátěž navíc.

### 2.1.1 Prostorové a materiální vybavení

Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě se nachází asi minutu chůze od dopravního terminálu. Do centra města je to zhruba pět minut. Není tady na okraji města a pro klientky je vše dostupné a blízko. Cesty v Uherském Brodě jsou upraveny tak, že se dá všude dojet i s kočárkem. Ve městě se nachází mnoho lékařů, také několik škol. Není tedy problém, že by klientky s dětmi musely při návštěvách těchto institucí dojíždět do jiných měst, pokud se tak samy nerozhodnou. Ve městě je také mnoho možností, kde by klientky mohly trávit volný čas s dětmi.

Uherskobrodský azylový dům disponuje devíti bytovými jednotkami. Tyto bytové jednotky jsou různě velké. Dohromady se jedná o kapacitu devětadvaceti lůžek. Dle jejich velikosti a obsazenosti jsou do jednotlivých bytových jednotek klientky umísťovány tak, aby byly prostory dostačující vzhledem k počtu dětí klientky. Každá bytová jednotka je stylizována jako 1+kk.

Kuchyně je vybavena ledničkou s mrazákem, troubou s vařičem, mikrovlnnou troubou a varnou konvicí. Při podpisu smlouvy a stěhování do bytové jednotky každá klientka obdrží inventář. V kuchyni se jedná o skleničky, hrnky, talíře, hrnce, pánvičky, plech, příbory a další věci nutné k životu. Toto vybavení musí klientka při ukončení pobytu vrátit. Pokud klientka či děti něco rozbijí, dají se tyto jednotlivé předměty zakoupit ze zásob v azylovém domě za poměrně nízkou cenu. Klientky mají možnost si u personálu propůjčit další věci do kuchyně, jako je mixér či různé formy na pečení atd.

V bytových jednotkách se nachází různý počet postelí, jedná se o postele nízké i patrové. Každá postel je vybavena speciální matrací s potahem, který se po odstěhování klientky desinfikuje. Součástí jsou též peřiny a polštáře. Pokud klientka nemá vlastní povlečení a prostěradla, je možnost, aby si toto vybavení zapůjčila u personálu. Při stěhování z azylového domu tyto věci opět vrací personálu. V případě, že má klientka malé dítě, je jí poskytnuta dětská postýlka. V každé bytové jednotce je dostatek úložného prostoru na věci, které si s sebou rodiny přivezou. Nachází se zde jídelní stůl s určitým počtem židlí a televize se základními programy. Pokud si klientka přiveze nebo koupí vlastní setobox, může si tuto nabídku programů rozšířit.

Koupelna je v sedmi bytových jednotkách přímo jejich součástí. Jelikož azylový dům dříve sloužil jako zvláštní škola a prostory pro devět bytových jednotek nebyly plně vyhovující, dvě bytové jednotky, každá v jednom patře, mají koupelnu umístěnou přes chodbu.

Koupelny jsou vybaveny sprchovým koutem či vanou, umyvadlem a toaletou. Každá klientka dostane v rámci inventáře smeták, sušák na prádlo, hadr a kbelík na úklid jak bytové jednotky, tak společných prostor. Prostředky na úklid si klientky zajišťují samy, v případě finanční nouze jim mohou být propůjčeny od personálu. Při mimořádných opatřeních týkajících se pandemické situace klientky využívají v rámci úklidu desinfekci, která je jim zapůjčována ze strany personálu.

Bytové jednotky jsou umístěny v přízemí a v prvním patře azylového domu. V přízemí jsou umístěny čtyři bytové jednotky. V přízemí azylového domu najdeme také kancelář pracovníků, kancelář vedoucí a koupelnu určenou pro personál. V kanceláři pro personál je umístěn notebook, který je určen pro klientky a jejich děti. Klientky od personálu nedostávají heslo na wifi, jelikož by to mohlo hodně ovlivnit jejich věnování se dětem. V kanceláři je také alarm, který se zapíná vždy po uzamčení azylového domu. V kanceláři jsou na obrazovce vysílány záznamy ze čtyř kamer umístěných na azylovém domě. Tento kamerový systém zajišťuje bezpečí jednak klientek a jejich dětí, ale také personálu. U kanceláři jsou velké úložné skříně, kde jsou mimo jiné umístěny různé hry a hračky, které si mohou klientky pro své děti vypůjčit. U hlavního vchodu, který směřuje k dopravnímu terminálu, jsou umístěny schránky na dopisy pro klientky a také schránka na anonymní přání a stížnosti. V chodbě si některé klientky s malými dětmi nechávají kočárky, aby je nemusely pokaždé vynášet do patra. Na chodbě jsou také umístěny skříně, ve kterých se nachází čistící a hygienické prostředky a také potraviny, které jsou klientkám poskytovány v rámci potravinové pomoci. U zadního vchodu, který vede na zahradu azylového domu je umístěna prádelna se třemi pračkami a jednou sušičkou. Pračky mohou klientky využívat dle vnitřního řádu azylového domu a sušičku mohou použít pouze po domluvě s personálem. Pokud jsou klientky v tíživé finanční situaci, mohou požádat o prací prášek či gelovou prací tabletu od personálu. U prádelny jsou též umístěny úklidové prostředky zejména na úklid společných prostor probíhající na zahradě. U obou vchodů se nachází dávkovač na desinfekci rukou.

V prvním patře azylového domu se nachází zbylých pět bytových jednotek. Součástí patra je také společenská místnost, kde mohou klientky mimo svou bytovou jednotku přijímat návštěvy. Praktikanti zde také mohou trávit čas s dětmi. Pro děti z azylového domu je možnost využití bezplatného doučování, které zde poskytují dobrovolníci.

Na půdě azylového domu jsou ve skříních umístěny peřiny a matrace, které jsou k dispozici klientkám a jejich dětem. Zde si také klientky mohou na týden uschovat věci v případě

vystěhování se z azylového domu a postupně si je odvážet. Sklep azylového domu slouží též jako úschovna různých věcí a často jako prostory pro práci údržbáře azylového domu.

### 2.1.2 Personální struktura

V textu uvedeném výše jsme čtenáři osvětlili prostorové a materiální vybavení azylového domu pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě. Nyní se přesuneme ke skladbě personálu. Personál Uherskobrodského azylového domu je složen následovně. Azylovým dům funguje pod zastřešením Charity Uherský Brod, řídí se tedy zásadně pokyny aktuálního ředitele Charity. Přímo v zařízení je vedoucí sociální pracovnice, dvě sociální pracovnice, čtyři pracovnice v sociálních službách a správce budovy. Jelikož azylový dům funguje v nepřetržitém provozu, sociální pracovnice a pracovnice v sociálních službách dochází do tohoto zařízení na dvanáctihodinovou službu. Vedoucí sociální pracovnice bývá dle aktuálních podmínek v azylovém domě přítomna ve všech pracovních dnech, v případě naléhavé situace může přijet i o víkendu. Správce budovy bývá v azylovém domě přítomen od pondělí do pátku. Klientky mu hlásí závady na svých bytových jednotkách, které poté v jejich přítomnosti opravuje.

### 3 ROLE SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA V SOCIALIZACI DÍTĚTE V AZYLOVÉM DOMĚ

Profese sociálního pedagoga je částečně charakterizována v zákoně č. 563/2004 Sb., zákon o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů. Sociální pedagog je zde popisován v § 16 spíše jako vychovatel. Aby se však člověk mohl stát pedagogickým pracovníkem, musí splňovat následující předpoklady. Pedagogický pracovník musí být plně způsobilý k právním úkonům, mít odbornou kvalifikaci pro přímou pedagogickou činnost, kterou vykonává, být bezúhonný, zdravotně způsobilý a musí prokázat znalost českého jazyka, není-li dále stanoveno jinak. (Česko, 2004)

Vzhledem k tématu diplomové práce si sociálního pedagoga charakterizujeme spíše jako sociálního pracovníka dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (Česko, 2006)

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, byl sociální pracovník charakterizován v § 109 následovně. „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“ (Česko, 2006)

Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka jsou podobné jako ve výše uvedeném zákoně o pedagogických pracovnících. Sociální pracovník musí být svéprávný, bezúhonný, zdravotně a odborně způsobilý pro výkon takového povolání. Odbornou způsobilostí sociálního pracovníka rozumíme:

- a. *vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- b. *vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.* (Česko, 2006)



Ve výše uvedeném textu pozorujeme propojení se sociální pedagogikou. Jedinec, který vystuduje obor sociální pedagogika, může působit také na pozici sociálního pracovníka.

Dle Knotové (2014) sociální pedagog v pomáhajících profesích reprezentuje nastavené sociální normy. Nejen, že klienty může sankciovat za porušení nastavených pravidel, ale zároveň se snaží o jakousi sociální kontrolu čili přenastavení klientových norem výchovným působením tak, aby si klient nepočínal deviantně pod výhrůžkou již zmiňovaných sankcí.

*„Polem působnosti sociálního pedagoga je interakční proces. V tomto procesu mohou klienti přijmout deviantní roli, protože to pro ně může být výhodné. V neposlední řadě nesmí sociální pedagog zapomenout na možnou sekundární deviaci, kterou může nálepkováním klientů spustit.“* (Knotová, 2014, s. 72)

Procházka (2012) uvádí, že se sociální pedagog objevuje ve dvou různých míněních. Na jednu stranu se zaobírá sociálně pedagogickou prací v rámci sociálního poradenství a sociálních intervencí, ale na druhou stranu bývá tato profese spojována s působením ve sféře primární prevence a vychovatelstvím. Sociální pedagogika jako taková je řazena mezi pomáhající profese. Sociální pedagog ve své profesi plní dvě stěžejní funkce, a to integrační a rozvojovou. Integrační funkce odráží to, jakým způsobem a do jaké míry může sociální pedagog pomoci jedinci řešit již vzniklou nepříznivou sociální situaci a jak je schopen tomuto jedinci zabezpečit odbornou pomoc či podporu. Rozvojová funkce je zaměřena zejména na prevenci. V rámci primární prevence se sociální pedagog snaží zajistit vhodné podmínky pro uskutečnění optimálního stylu života a kvalitního naplňování volného času.

Kraus (2008, s. 51, 52) definuje níže uvedené problematické oblasti, které je nutno řešit a kde by sociální pedagog mohl nalézt uplatnění:

- a) *„vlastní výchovná činnost (spojená především s ovlivňováním volného času),*
- b) *sociálněvýchovná práce v nejrůznějších výchovných zařízeních včetně škol,*
- c) *činnost reedukační, resocializační (včetně penitenciární a postpenitenciární péče),*
- d) *činnosti poradenské, depistážní,*
- e) *management a organizování volnočasových aktivit (táborů, kurzů apod.),*
- f) *vědeckovýzkumná činnost (v rámci rezortních institucí, vysokých škol, občanských sdružení apod.).“*

Ve výše uvedeném textu jsme si definovali samotnou profesi sociálního pedagoga. Nyní se přesuneme k jeho kompetencím.

Kraus (2008) rozřazuje kompetence sociálního pedagoga do třech oblastí. Jedná se o vědomosti, poté o dovednosti a vlastnosti osobnosti. Sociální pedagog by měl oplývat vědomostmi širšího společenského základu. Do této kategorie autor řadí znalost obecné pedagogiky, psychologie, filosofie a sociologie. Sociální pedagog by také měl mít znalosti z biomedicínských oborů, jako jsou v tomto případě biologie člověka, somatologie či poznatky o zdraví a nemoci. Člověk této profese se také musí dobře orientovat v sociální politice, práci a právu. Tímto však vědomostní výbava sociálního pedagoga nekončí. Měla by totiž ještě obsahovat speciální znalosti z pedagogických odvětví. Těmito odvětvími jsou sociální pedagogika, pedagogika volného času, teorie komunikace, metody sociálně výchovné práce a organizace a řízení volnočasové výchovy. Tyto vědomosti mohou být ještě doplněny orientací v oblasti managementu, personalistiky či o různé další oblasti zájmu.

Co se týče dovedností, je důležité, aby byl sociální pedagog schopen náležitě komunikovat se svými klienty a zvládnul diagnostikovat životní situaci klienta včetně prostředí, ve kterém klient žije. Sociální pedagog by měl též být schopen využívat metody sociálně pedagogické prevence a zároveň i metody terapeutické. Sociálně pedagogický pracovník musí umět řešit vzniklé problémy asertivně. V rámci rozvoje sociálních služeb se sociální pedagog může účastnit také tvorby různých projektů a zároveň využívat svých kompetencí ve sféře určitých zájmů. V poslední řadě je potřeba, aby byl takovýto pracovník schopen vést přehledně sociální dokumentaci, která je potřebná jednak pro zařízení sociálních služeb, ale také pro spolupráci multidisciplinárního týmu odborníků. (Kraus, 2008)

Kraus (2008) také definuje vlastnosti osobnosti, které by měl člověk v této profesi mít. Sociální pedagog by měl splňovat jisté předpoklady, a to nejen po stránce psychické, ale také po té fyzické. Pracovník v sociální sféře musí být vnímavý, aby zvládl pochopit nejrůznější životní situace svých klientů zařazených do různého prostředí. Je potřeba, aby si vždy zachoval emocionální stabilitu a celkovou vyrovnanost. Důležitá je také schopnost sebekontroly v krizových situacích. Sociální pedagog by měl být empatický, trpělivý a vlídný ve vztahu ke klientovi. Je také potřeba, aby byl celkově aktivní, originální a kreativní.

Belz a Siegrist (2001, in Procházka, 2012) předložili výčet kompetencí sociálního pedagoga. Rozdělili je na základní a horizontální kompetence, doplněné o rozšiřující prvky a dobové faktory. Základními kompetencemi byly myšleny myšlenkové operace v rámci předpokladu

pro kognitivní zvládnání různých zátěžových situací a požadavků. Horizontální kompetence autoři pojmají jako získávání informací a porozumění jim, schopnost je zpracovávat a chápat jejich zvláštnosti. Rozšiřujícími prvky rozumíme jakési základní znalosti v rovině kulturních technik a různých znalostí, které jsou důležité pro určité povolání. Dobovými faktory poté sociální pedagog doplňuje mezery ve znalostech týkajících se nových poznatků, jakými mohou být například moderní dějiny a literatura nebo ústava.

Kraus (2008, s. 201) popisuje, že se při výkonu profese sociálního pedagoga vymezuje vztah mezi vychovatelem a vychovávaným. Při výkonu tohoto povolání také vznikají různé profesní typologie. Autor uvádí čtyři varianty negativního typu, které mohou vzniknout na základě profesně deformovaného a nezdravého přístupu:

1. *„Velmi přísný pracovník, který je při hodnocení nesmlouvavý, trestá okamžitě a nekompromisně, své svěřence vnímá jako bytosti a priori nezdárné a zlomyslné.*
2. *Shovívavý typ je jakýmsi opakem prvního typu, vytváří atmosféru naprosté volnosti a svobody, která je však většinou zneužívána.*
3. *Lhostejný typ vidí ve své profesi jen práci jako každou jinou, vykonává ji rutinně a vychovávaní jsou pro něho „materiálem“, který je nucen opracovávat.*
4. *Pedantický pracovník vyžaduje detailní plnění všech úkolů, neustále moralizuje a mentoruje. K tomu se ještě může vázat jeho náladovost.“*

V následující části textu uvedeme výčet toho, s čím může sociální pedagog v azylovém domě pomoci klientkám a jejich dětem. Vrátime se tím zpět k některým oblastem poskytované pomoci, které byly uvedeny v předchozí kapitole. Sociální pedagog v azylovém domě nepomáhá při socializaci nejen klientkám, ale i jejich dětem. Pokud se zaměříme přímo na děti, naskýtá se nám hned několik možností pomoci. Sociální pedagog však pracuje primárně s klientkou, kterou vede k tomu, aby své děti zvládla vychovávat sama bez výrazné pomoci jiných osob. Tento pracovník se snaží podporovat autoritu klientky jako matky a může v dítěti vypěstovat představu o její důležitosti. Zejména u malých dětí je potřeba vytvoření pravidelného denního režimu, aby nestrádaly. Na tento režim sociální pedagog dohlíží a v případě nejasností klientku upozorní. Pokud je klientka s dětmi z jiného města, pracovník jí navrhne možnost pomoci se zajištěním základní či mateřské školy pro děti v blízkosti azylového domu. Když dítě dochází do školního zařízení, je potřeba dodržovat pravidelnost jeho návštěv. Na toto také dohlíží sociální pedagog a v případě vyhýbání se školní docházce, upozorní dítě i jeho matku. Pokud je viditelné, že

se dítě nudí, sociální pedagog může navrhnout různé aktivity pro smysluplné trávení volného času. Sociální pedagog také pomáhá klientkám řešit výchovné problémy u jejich dětí. Pokud na to jeho kompetence nedostačují, vyhledá a zajistí dítěti odbornou pomoc. (Charita Uherský Brod)

V poslední řadě bychom čtenáři chtěli objasnit Vnitřní pravidla azylového domu, na jejichž dodržování klientkami i jejich dětmi sociální pedagog dohlíží. V případě jejich opakovaného porušování dostane klientka po domluvě s vedoucí služby písemné napomenutí. Třetí písemné napomenutí vede k ukončení smlouvy. Jelikož se jedná o poměrně rozsáhlý dokument, rozhodli jsme se, že pro lepší orientaci jej nebudeme parafrázovat, ale bude uveden jako součást Přílohy P I.

## 4 PŘEHLED VÝZKUMŮ TÝKAJÍCÍCH SE VLIVU PROSTŘEDÍ NA VÝCHOVU DÍTĚTE

Prostředí má svou důležitou úlohu ve výchově. Rozdělujeme dvě funkce prostředí ve výchově. První z nich je situační. Každý výchovný zásah se odehrává v jakémsi konkrétním prostředí. Můžeme hovořit například o třídě, obýváku či hřišti. Zde se jedná o kulisu, která může pozitivně či negativně ovlivňovat výchovné působení. Druhou funkcí je funkce výchovná. Můžeme si ji popsat příkladně tak, že dítě se může jinak chovat ve škole, na hřišti nebo doma. Výchovně můžeme na dítě působit přímo nebo nepřímo. (Kraus, 2001)

Vzhledem k tématu naší studie jsme se zaměřili na výzkumy, které se týkají socializace dětí v určitých typech prostředí. Oblastí zájmu bylo zejména prostředí rodiny, sociálně vyloučené prostředí a prostředí azylových domů.

### 4.1 České výzkumy

V rámci vyhledávání jsme narazili na výzkum od Prokopa (2019), pojmenovaný jako *Záleží na bydlení? Vztah nekvalitního bydlení a školních problémů dětí v chudých českých domácnostech*. Autor se zabýval vztahem problémů ve škole a nevhodnými podmínkami bydlení. Tato studie poukázala na to, že děti s omezeným přístupem k adekvátnímu bydlení jsou často vyloučeny ze školního kolektivu. Materiální chudoba se odráží ve školních problémech. K nevhodnému bydlení, které může způsobovat školní problémy, patří přeplněné a rozlohou nedostatečné bydlení, nestabilní bydlení a velmi časté stěhování a nebytové bydlení (v ubytovnách a sociálních zařízeních). Výsledky výzkumu ukázaly, že děti z chudých domácností mají 2,1x až 2,6x větší šanci, že budou zažívat problémy ve škole. Vzhledem k výsledkům studie považuje autor zaměření bytové politiky na nebytové bydlení jako velmi důležité. Problémy a horší výsledky ve škole jsou totiž vázány na nevhodné bydlení, jakým mohou být ubytovny nebo azylové domy.

V reakci na výše uvedenou studii se zaměříme na azylové domy. V rámci naší bakalářské práce byla zkoumána *Zdravotní gramotnost matek v azylových domech*. Tuto studii jsme vybrali, jelikož i ta ovlivňuje zdravý vývoj u dětí. Výsledky výzkumu byly prezentovány v roce 2019 a výzkum jako takový se zaměřoval na uherskobrodský azylový dům. V souvislosti s pojmem azylový dům si často představíme jakési sociálně vyloučené prostředí. V rámci hlavního tématu, kterým byla již zmiňovaná zdravotní gramotnost, byly stanoveny tři fenomény, a to péče, samostatnost a životní styl. Autorka výzkumu došla

k závěru, že by zdravotní gramotnost sociálně vyloučených matek měla být navyšována, protože pokud je nedostačující, může negativně ovlivnit také vývoj dětí těchto matek. Úkolem personálu azylových domů je napomáhat klientkám k samostatnému a zodpovědnému jednání, které ovlivní i jejich děti. (Bartošová, 2019)

Dalším výzkumem, který jsme vybrali, je *Role prostředí ve výchovném procesu sociálně patologických jevů u dospívající mládeže*. Autor výzkumu Škraban (2013) zkoumal problematiku vlivu prostředí, a to rodinného, školního, skupinového, lokálního a volnočasového. Zaměřil se též na vliv masmédií. Autor dospěl k závěru, že kriminalita mládeže je celosvětovým problémem a je třeba jí věnovat dostatečnou pozornost. Dále také popisuje skutečnost, že pokud včasné zasáhne výchovným působením do života těchto jedinců, je možné eliminovat nebo úplně zamezit možnost vlivů nejrůznějšího negativního působení na tyto jedince. Je třeba, aby bylo dítě od útlého věku vedeno rodinou k respektování nastavených norem. Pokud však rodina nezvládá některou z jejích základních funkcí, toto vedení k respektování nastavených pravidel může být slabší nebo nemusí být vůbec žádné. Autor dále uvádí, že „*společným prvkem v pozitivním vývoji mladistvých a nezletilých bývá primárně fungující rodina, kdy tato bývá považována za jeden ze základních pilířů následné socializace, je také pevným zázemím pro vývoj dítěte, s jasně nastavenými pravidly chování, tedy rodina dbá nejen na zdravý vývoj dítěte po fyzické stránce, ale měla by působit i na jeho pozitivní psychický vývoj.*“

Nivnická (2012) zkoumala *Vliv sociálního prostředí na postavení jedince ve společnosti*. Autorka pojala výzkum jako případovou studii a zaměřila se na spolupráci s jedním člověkem. Tato spolupráce probíhala v období zhruba pěti let, tudíž měla autorka šanci jedince dobře poznat. Autorka se snažila zjistit, jaké faktory v sociálním prostředí, ve kterém se jedinec vyvíjel, vedly k jeho současnému postavení ve společnosti. Podobně jako jiní autoři zkoumala prostředí rodinné, školní, pracovní, lokální a prostředí mezi vrstevníky. Autorka popisuje, že se zkoumaný jedinec narodil jako nechtěné dítě, matka s otcem si k němu nedokázali vytvořit pozitivní vztah. Matka jej v dětství dokonce týrala. Tato skutečnost se odrazila v problému navázat přátelské či partnerské vztahy. Otec od matky odešel, tudíž ho dítě nikdy nepoznalo a ve výchově postrádalo mužský vzor. O dítě se od dvou let starala babička, která však stejně jako matka přistupovala k fyzickým trestům. Z nefunkční rodiny se jedinec nakonec v jedenácti letech dostal do ústavní péče, kde stihl za čtyři roky vystřídat tři dětské domovy. Autorka popisuje, že v těchto zařízeních již nedokázali nahradit nedostatky ve výchově z původní rodiny. Tento člověk navštěvoval čtyři

základní školy, ani v jedné si však kvůli deprivaci nedokázal upevnit svoji pozici jak mezi žáky, tak ani mezi učiteli. Podobně jako ve výzkumu, který jsme uvedli výše, byl těmito životními podmínkami výrazně ovlivněn jeho prospěch a vzniklé školní problémy. V patnácti letech se vrátil zpět k babičce, ta už však výchovu nedokázala ovlivnit. O sedm let později zemřela a on zůstal sám, protože jím ostatní členové rodiny opovrhovali a styděli se za něj. Zmiňované faktory rodinného prostředí vedly k pozdější alkoholové závislosti, jedinec se pod vlivem dopustil ublížení na zdraví a byl mu uložen trest odnětí svobody. Tento člověk pracoval jako stavební dělník, kvůli alkoholu musel odejít ze tří firem, pro které pracoval. Jelikož byli jeho sousedi velmi solidární, dokázali mu zajistit dostatek všeho, mnohdy s absencí jeho vlastní aktivity. Nivnická (2012, s. 110) dále uvádí, že „v životě zkoumaného jedince došlo k narušení primární, sekundární i terciární socializace. Rodina nebyla schopna zkoumanému jedinci poskytnout „zdravý“ základ pro úspěšnou primární socializaci a narušila tak i socializaci sekundární a terciární“. Tímto, stejně jako jiní autoři, upozorňuje na důležitost včasné výchovy a nastavení norem, které by měl každý jedinec respektovat. Poukazuje také na nutnost primární socializace v rodině, neboť se od ní odvíjí vše ostatní.

Škarpová (2013) zkoumala *Sociální prostředí jako jeden z činitelů ovlivňujících pozice žáků druhého stupně ve ZŠ ve třídě*. Na rozdíl od jiných autorů vyzkoumala fakta, že bydlení dítěte neovlivňuje jeho studijní výsledky. Zaměřila se však na to, zda dítě bydlí s oběma anebo jen s jedním rodičem. Tohle však nemá vliv na prospěch dítěte ve škole. Vliv rodinného prostředí se však ve studii odráží na jiných věcech. Autorka ve své studii prokázala, že existuje souvislost mezi větším zájmem o dítě ze strany rodičů a jeho lepšími studijními výsledky. Kladný vztah dítěte s rodičem má taktéž vliv na intenzitu vztahů dítěte se spolužáky, jelikož si lépe hledá přátele. Autorka také poukázala na fakt, že děti, u kterých byly v rodině zaznamenány různé formy sociálně patologických jevů, se častěji než ostatní setkávají se šikanou nebo jsou dokonce samy šikanovány. Škarpová tedy poukazuje na to, kam až mohou sahat vlivy sociálního prostředí. Na základě primární socializace v rodině je pak dítě schopno se následně socializovat ve školním prostředí.

Opršalová (2009) ve své bakalářské práci na téma *Rodina, škola a socializace* popsala faktory ovlivňující socializaci dítěte při vstupu do první třídy základní školy. Zaměřila se na zkoumání délky docházky dítěte do mateřské školy, typy mateřských škol a typy tříd v těchto školách, které žáci navštěvovali. Autorka výzkumu se dotazovala třídních učitelů těchto žáků a dále se zabývala tím, zda dítě pochází z úplné rodiny a zda má nějaké sourozence. Dotazy

byly také kladeny na to, co žáka ovlivnilo nejvíce v rámci socializace při vstupu do první třídy. Oblastí zájmu bylo také to, jak dítě přijalo roli školáka, jak se dokázalo přizpůsobit kolektivu, a jaký si vybuodovalo vztah k vrstevníkům. Autorka se zajímala také o to, zda ve škole žák vyhledává kontakt spíše s vrstevníky nebo s učiteli. Dále se dotazovala na to, zda se žáci dobře socializují, a zda se tato míra socializace v průběhu prvního pololetí zvýšila. Otázka padla také na to, zda si učitelé myslí, že by zavedení školních uniforem ovlivnilo socializaci žáků směrem k lepšímu. Na otázku, co si učitelé myslí, že by nejvíce ovlivnilo socializaci žáků, většina učitelů odpověděla delším pobytem dětí v mateřské škole. Jinde se poté jednalo o vytvoření funkčního rodinného prostředí.

Mikšíková (2012) zkoumala *Děti ohrožené sociálním vyloučením*. Ve své studii na toto téma uvádí tyto příčiny vzniku sociálního vyloučení. Jedná se o sociální a ekonomickou situaci rodiny, s tím související kvalita bydlení. Dalším faktorem může být vzdělání rodičů, kvalita prostředí pro život, nálepkování či etnicita. Autorka výzkumu navrhuje podpůrná opatření v oblasti práce s rodinou, aktivizace rodiny, spolupráce se školou nebo pomoc ze strany neziskových organizací. V rámci dobrovolnické pomoci by tito dobrovolníci mohli působit jako kamarádi a zároveň jako výpomoc. Rodina ohrožená sociálním vyloučením by také mohla požádat o pomoc Charitu či podat žádost o založení veřejné sbírky. V rámci sociálního začleňování rodin ohrožených sociálním vyloučením se může zapojit také obec pomocí organizace pravidelných osvětových programů pro rodiče či táborů pro děti. Tyto rodiny mohou také využít činnost různých klubů pro rodiny s dětmi. Rodiče mohou využívat služeb občanských poraden, kde jim může být poskytnut doprovod k různým institucím. Pro upevnění vztahů v rodině je možnost po domluvě s příslušným pracovníkem provádět asistované kontakty s dětmi, které daný rodič momentálně nemá ve své péči.

Spisarová (2014) se ve své bakalářské práci zaměřila na *Vliv finanční situace v rodině na sociální vyloučení žáka*. Příčiny tohoto jevu spatřovala v odlišném socioekonomickém statusu jednotlivých rodin. Autorka výzkumu uvádí, že „*dítě, které vyrůstá v rodině finančně naprosto nebo alespoň částečně zajištěné nemůže nikdy pochopit situaci a smýšlení dítěte z chudé rodiny*“. Pokud děti nejsou vedeny k finanční gramotnosti a nevytvoří si vztah k penězům a k tomu, jak by s nimi měly nakládat, nedokážou poznat jejich pravou hodnotu. Ve školním prostředí může docházet k šikaně kvůli naprostým banalitám. K těm patří i sociálně ekonomický status daných rodin. Významným faktorem je také to, že mají rodiče čím dál méně času, který by mohli trávit se svými dětmi. I u ekonomicky zajištěných rodin může nedostatek pozornosti věnované dítěti znamenat též nedostatek sociální inteligence



a empatie, což se může odrazit právě v šikaně sociálně slabších jedinců, pramenící z frustrace z nedostatku některých funkcí rodiny.

Vonešová (2014) se ve své bakalářské práci zaměřila na *Vliv rodinné výchovy na hodnotovou orientaci dětí*. Autorka výzkumu stanovila šest hypotéz. Z výsledků výzkumu plyne, že se většina dětí ztotožňuje s hodnotami a názory svých rodičů. Děti častěji nadřazují duchovní hodnoty nad materiálními. Ve volbě mezi společenskými a individuálními hodnotami se ukázalo, že jsou děti kvůli společenským hodnotám schopny upozadit osobní zájmy. S některými z těchto hodnot se také děti samy identifikují. V jistých případech u dětí však místo hodnot rodičů převažují hodnoty vrstevníků. Působení masmédií v reklamách vnímají děti jen okrajově. Autorka také uvádí, že rozhodování a chování dětí nejvíce závisí na postojích, normách a hodnotách, které přebraly od svých rodičů.

Jako poslední si v sekci českých výzkumů uvedeme studii s názvem *Socializace raně dospělých jedinců po odchodech z dětských domovů* od Florykové (2009). Autorka se zaměřila na tři děti, které vyrůstaly v dětských domovech. Výzkum byl sestaven v rámci jednotlivých kazuistik. V rodině u prvního dítěte naprosto selhávala emocionální funkce, avšak chlapec byl velmi závislý na své matce. V prostředí dětského domova nastalo u chlapce špatné období, které s pomocí vychovatelů a přátel překonal. Po odchodu z dětského domova vystudoval vysokou školu a našel si svou vysněnou práci. Chlapec z nefungujícího rodinného prostředí nakonec proces socializace zvládl na výbornou a v životě obstál. Druhým zkoumaným dítětem byla dívka, která měla na rozdíl od výše uvedeného chlapce obstojné rodinné zázemí. Dívka byla taktéž velmi připoutána ke své matce. Nedokázala se vyrovnat s její smrtí. V domově vyhledávala spíše společnost dospělých. Když byla starší, pomáhala se v domově starat o mladší děti. Studium jí moc nešlo, nakonec získala výuční list a našla si práci jako servírka v nočním podniku. Přála by si však pracovat s dětmi, ale bohužel se stále nevyrovnala se ztrátou matky, a pro takovou práci není vyzrálá. Třetí zkoumanou osobou byl opět chlapec. Ten pocházel z dysfunkční rodiny. Při příchodu do dětského domova byl velmi zanedbaný a měl zdravotní problémy. V rodině si neosvojil ani základní hygienické návyky a nebyl schopen se podřídit pravidlům. V dětském domově se chlapci líbilo, jelikož takový komfort by si ve své rodině nedokázal ani představit. Chlapec se snažil a pomáhal vychovatelům s mnoha věcmi. Byl manuálně zručný, ale škola ho moc nebavila. Rád hrál na kytaru. Po odchodu z dětského domova se vrátil do své původní rodiny. Půjčil otci našetřené finance, ale ten je prohrál v automatech a nikdy mu je nevrátil. Chlapec se nakonec dostal do špatné party, se kterou páchal trestnou

činnost. Je potřeba, aby se chlapec od této party odtrhnul, aby dříve nebo později nešel do vězení.

Ve výše uvedeném přehledu výzkumů můžeme pozorovat, že rodina má ve většině případů největší vliv na socializaci dítěte, ať už dobrý, nebo špatný. Záleží na tom, z jaké rodiny dítě pochází. Rodina vždy nějakým způsobem působí na dítě a to, co si dítě v rodině zažije, si poté nese s sebou do budoucna.

## 4.2 Zahraniční výzkumy

Při vyhledávání v licencovaných databázích EBSCO, Scopus a Web of Science jsme využívali různé kombinace klíčových slov. Bohužel se nám nepodařilo najít dost výzkumů, které by souvisely s tématem naší práce, tedy s výchovným procesem v sociálně vyloučeném prostředí či socializací jako takovou. Uvedeme si tedy alespoň některé, co byly k danému tématu nejbližší.

Studii s názvem *Intervention proposal for the development of emotional intelligence in children living in social risk and vulnerability* popsali autoři Sánchez Goméz, Roures, Flor Arasil a Bresó (2021). Autoři zkoumali vliv sociální zranitelnosti či sociálního vyloučení na emoční inteligenci u mladých lidí. Autoři si kladli za cíl vytvořit program, který by pomáhal s rozvojem emočních schopností u dětí ve věku mezi šestým a dvanáctým rokem života. Program by se týkal těch dětí, které jsou ohroženy sociálním vyloučením. Hlavními body tohoto programu byly: vnímání a vyjádření emocí, emoční facilitace, porozumění emocím, jejich analýza a regulace. Autoři také uvádí, že zlepšení práce s emocemi již v raném dětství slouží jako užitečný nástroj pro úspěch v dospělosti. Souvisí také s lepší adaptací na prostředí jako takové, školu, rodinu, vrstevníky a společnost obecně. Autoři vytvořili doporučení pro praxi, při kterém by mohl tento program fungovat i pro jiné věkové skupiny. Také navrhuji implementaci programu do škol v souvislosti s emoční inteligencí a vytvářením zdravých návyků, čímž by se mohlo zamezit problémům ve školním prostředí, jako je například šikana či obezita.

Další studií, podobnou, jako jsme již uváděli v sekci českých výzkumů, je *The impact of classroom climate on students' perception of social exclusion in secondary special education* od autorů Beld, Van Den Heuvel, Van Der Helm, Kuiper, Swart, Roest a Stams (2019). Studie probíhala na středních odborných školách v Nizozemsku a byla zaměřena na souvislost mezi klimatem třídy a sociálním vyloučením některých žáků. Výzkum probíhal v rámci dotazníkového šetření. Výsledky ukázaly, že pozitivní klima ve třídě bylo spojeno

se snížením problémů, které ovlivňují sociální vyloučení. Vztahy mezi klimatem třídy a sociálním vyloučením však byly potvrzeny pouze na úrovni uvnitř skupiny, tedy jednotlivé třídy, ale ne mezi třídami navzájem. Pozitivní klima třídy tedy může zmírňovat následky sociálního vyloučení. Autoři také nabádají jiné výzkumníky ke studiu tohoto jevu i na jiných školách.

Dalším výzkumem, který jsme vybrali, je *The Daily Life and Reality Behind Child Poverty in Sweden: Children's and Adolescents' Voices*. Autorka uvádí, že v dnešní době žije ve Švédsku zhruba 12 % dětí v chudobě nebo na její hranici. Autorka zmiňuje, že i přes snižování celkového počtu dětí žijících v chudobě, čelí tyto děti segregaci mezi různými skupinami ve společnosti. Autorka svou studii chtěla poukázat na to, jak tyto děti zasažené chudobou prožívají svůj každodenní život. Tyto děti jsou z důvodu nedostatečného socioekonomického zázemí stigmatizovány a stavěny na okraj společnosti. Vzhledem k nedostatečným prostředkům také nemají tolik možností na trávení času s vrstevníky, což je vylučuje ze společnosti ještě více. Projevovalo se to zejména tím, že se tyto děti po skončení výuky například styděly vzít si kamaráda domů na návštěvu. Také se nemohly účastnit různých společenských akcí. Děti také uváděly, že škola sehrává důležitou roli v rámci řešení jejich sociálních problémů s odborníky. Tímto jim může také škola poskytnout patřičnou podporu. Ve studii je též uvedeno, že mnoho rodin považuje svoji chudobu za hanbu. Tento pocit u nich také přetrvává v souvislosti s využíváním podpory sociálních služeb. (Odenbring, 2019)

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 VÝZKUMNÝ PROBLÉM

V této části diplomové práce byl zkoumán výchovný proces u dětí v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě. Výzkum probíhal v období letních prázdnin. Prázdniny jsou ideální doba ke sledování toho, jak klientky azylového domu tráví čas se svými dětmi a jak je vychovávají. Děti totiž nechodí do školy a hodně z nich strávilo skoro celé prázdniny v azylovém domě. Zkoumání výchovných procesů právě v tomto období nám umožnilo bližší seznámení s klientkami a jejich dětmi, a také nahlédnutí do jejich každodenního života v prostředí azylového domu. Aby však dění v azylovém domě nebylo vytrženo z kontextu, při shromažďování dat jsme se snažili čtenáři ukázat průběh celého pobytu klientek a jejich dětí v prostředí azylového domu.

Tato pobytová sociální služba neslouží pouze jako ubytování pro klientky v nouzi. Matky s dětmi, které se dostanou do azylového domu, jsou vedeny k co největší samostatnosti, aby poté, co opustí azylový dům, měly možnost a byly schopny se usadit a fungovat samostatně bez závislosti na pomoci ostatních. Klientky v rámci individuálního plánování i mimo něj spolupracují s pracovníci azylového domu. Tato spolupráce se samozřejmě týká i jejich dětí. Pokud klientky nezvládají výchovu svých dětí vlastními silami, většinou vznikají konflikty mezi klientkami nebo jejich dětmi. Poté nastupuje „do hry“ sociální pracovníce nebo pracovníce v sociálních službách, která klientku a její dítě nasměruje tak, aby byla dodržována pravidla a pořádek. V případě, že si klientky s dětmi neví rady, pracovníci jim mohou sdělit mnoho cenných rad.

Téma diplomové práce bylo zvoleno z důvodu objasnění, zda může mít prostředí azylového domu vliv na výchovný proces dítěte. Prostředí azylového domu můžeme také považovat za prostředí sociální exkluze. U těchto sociálně vyloučených rodin je občas potřeba zásahu zvenčí, tedy jakási pomoc či kontrola ze strany již zmiňovaných sociálních pracovníků.

Výzkumy související s tématem práce jsou uvedeny v předešlé kapitole a na konci práce jsou také diskutovány, nebudeme je zde tedy uvádět znovu.

## 6 CÍLE VÝZKUMU A FORMULACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

Cílem diplomové práce je porozumění výchovnému procesu u dětí v prostředí azylového domu. V našem případě se jedná o Azylový dům pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě.

Na základě cíle výzkumu a teoretických poznatků týkajících se výchovného procesu a profese sociálního pedagoga, byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

### 1. *Jaký přístup k výchově mají matky v azylovém domě?*

Chceme zjistit, jakým způsobem matky pečují o své děti a jak jsou schopné je vychovávat. Zda s dětmi tráví volný čas, vymýšlí pro ně program, nebo je nechají jen celé dny volně pobíhat po prostorách azylového domu. Většinou nikdo neví, co přesně se odehrává za dveřmi bytových jednotek. Výchova matky či chování dítěte se začíná řešit až ve chvíli, kdy to začne nějakým způsobem obtěžovat a omezovat ostatní klientky a jejich děti. Zasahuje se tedy v případě již vzniklého problému. V opačném případě klientky za pracovníci přijdou samy, často za účelem doporučení toho, jak a kde s dětmi trávit volný čas. Také pokud potřebují vyřešit vzniklý problém, který se týká jejich vlastních dětí nebo dětí jiných klientek.

### 2. *Jakou roli hraje sociální pedagog v azylovém domě při výchovném procesu?*

Sociální pedagog v Azylovém domě pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě působí na pozici sociálního pracovníka. Jak jsme již zmiňovali v předchozí kapitole, někdy je jeho zásah do výchovného procesu potřebný. Jedná se o takové situace, kdy si matka s dítětem neví rady a potřebuje pomoci s jeho výchovou. Zároveň se ale může stát i to, že matka o výchovu dítěte nemá zájem a jeho případné zlobení vůbec neřeší. V těchto případech se snažíme vysvětlit samotné klientce, proč je výchova dítěte důležitá, a co mu tím může dát do života.

### 3. *Jakou roli hraje ve výchovném procesu otec dítěte?*

Zde nás zajímá, zda jsou rozdíly v socializaci dítěte tam, kde výchovně působí pouze samotná matka. Chceme objasnit, zda je v tomto výchovném procesu poznat přítomnost či nepřítomnost muže, buď tedy samotného otce dětí nebo aktuálního přítele klientky.

## 7 VÝZKUMNÝ SOUBOR

Na základě přetrvávající spolupráce s uherskobrodským azylovým domem nám personál azylového domu umožnil realizaci výzkumu v jejich zařízení. Tato spolupráce nám usnadnila přístup k tomu, co nás zajímá. Výzkumný soubor byl tedy vybrán záměrně. Jelikož se nejednalo o první seznámení s daným zařízením, měli jsme možnost znovu spolupracovat i s klientkami, které známe z dřívější doby.

Výzkumný soubor tvořilo devět klientek a osmnáct dětí, které v daném období žily v azylovém domě. Výzkum probíhal v období letních prázdnin, což bylo přínosné díky tomu, že děti trávily téměř veškerý čas se svými matkami v azylovém domě. Jak jsme již zmiňovali dříve, data jsme posbírali za celé období pobytu jednotlivých klientek.

### 7.1 Subjekt výzkumu

V Azylovém domě pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě jsme nedělali výzkum poprvé. V našem prvním výzkumu jsme se zaměřili zdravotní gramotnost matek v azylovém domě. Jelikož se jednalo o naši první studii, poučili jsme se z několika chyb. Při takto malém počtu klientek a jejich dětí není vhodné se zaměřovat pouze na vybrané klientky a děti, nýbrž úplně na všechny, co v daném období využívají služeb azylového domu. To právě kvůli získání většího množství informací, se kterými můžeme následně pracovat.

Seznámení s pěti klientkami a jejich dětmi probíhalo začátkem měsíce července. Se zbylými třemi klientkami a jejich dětmi jsme se seznámili koncem července a začátkem srpna.

#### 7.1.1 Informace o participantech

Pro lepší orientaci ve výzkumu bychom chtěli čtenáře nejprve seznámit se základními informacemi o klientkách a jejich dětech. Klientkám byla přidělena náhodná jména z důvodu ochrany osobních údajů a zachování anonymity. Zajímá nás tedy, kolik má klientka dětí, jak jsou děti staré, zda děti navštěvují školní zařízení, zda je klientka s dětmi doma nebo pracuje. Také chceme vědět, zda jsou děti v kontaktu s otcem, přítelem klientky, nebo je klientka na výchovu dětí sama. S některými klientkami se nám spolupracovalo lépe. Jednalo se o klientky méně samostatné, protože právě ty potřebují více pomoci, tudíž máme možnost dostat se k nim blíže. V průběhu spolupráce s azylovým domem jsme však s nikým neměli zásadní problém, který by se týkal nespolečnosti.

Než se dostaneme k samotnému vyjádření o jednotlivých klientkách, chtěli bychom čtenáři objasnit základní informace o nich v rámci tabulky.

Tabulka 1 – základní informace o participantech

	Jméno	Rok narození	Děti v azylovém domě	Školní docházka	Práce
1	Marie	1985	Syn (2017) Dcera (2019)	- -	-
2	Eva	1994	Dcera (2015) Dcera (2018)	MŠ -	-
3	Petra	1998	Syn (2020)	-	-
4	Jiřina	1979	Dcera (2006) Dcera (2013) Syn (2015) Dcera (2019)	ZŠ MŠ MŠ -	-
5	Tereza	1990	Dcera (2015) Syn (2020)	MŠ -	-
6	Vlasta	1985	Syn (2012) Syn (2015)	ZŠ MŠ	Ano
7	Božena	1985	Dcera (2004)	SŠ	Ano
8	Dana	1992	Dcera (2018)	MŠ	Ano
9	Marta	1988	Syn (2010) Syn (2013) Dcera (2018)	ZŠ ZŠ -	-

Marie má 35 let (1985) a dvě děti, syna (3 roky, 2017) a dceru (rok a půl, 2019). Marie je momentálně s dcerou na mateřské dovolené. S dětmi pomáhá jejich otec, přítel klientky, který má však do AD zákaz vstupu pro nevhodné chování. V průběhu jejich pobytu na AD sám několikrát porušil pravidla, aniž by při tom musel být v prostorách AD. Marie již dlouho trpí epileptickými záchvaty. Epilepsie je diagnostikována i u obou jejích dětí. Marie také špatně vidí a je ngramotná. Kvůli stresovým situacím následovaným epileptickými záchvaty se Marie snaží udržet v klidu a často navštěvuje svou rodinu. Pokud by si však neuhlídala povolený počet absencí, přestala by být pro zařízení tohoto typu cílovou skupinou. Kvůli epileptickým záchvatům se o děti musí často postarat někdo jiný, a to buď pracovnice azylového domu nebo jiná klientka. Jelikož má Marie více zdravotních problémů, některé z nich mají i její děti. Dceři hrozí částečná paralýza a syn nedoslýchá.



U syna tedy vzniká výchovný problém už tím, že když mu matka něco říká, skoro ji neslyší. Poté se některým může zdát, že po něm matka křičí, ale jelikož syn odmítá nosit naslouchátko, je to jediná možnost, jak s ním komunikovat. Sám má v řeči velké mezery, protože nemá možnost pochytit základní dovednosti. Marie byla pracovníci vedena k tomu, aby se synovi více věnovala a snažila se s ním trpělivě procvičovat to, co mu nejde. Organizací jeho času by tak zabránila jeho častým útekům z bytové jednotky. Marie je na prostředí azylových domů zvyklá, není to totiž poprvé, co jsme se s ní setkali přímo tady, v Uherském Brodě. Zvláštní je, že Marie vlastní dům, kde nechává žít své rodinné příslušníky, splácí jejich dluhy a sama je poté donucena k dočasnému bydlení v azylovém domě. V průběhu pobytu byla pracovníci vedena k tomu, aby myslela hlavně na sebe a své děti.

Eva má 26 let (1994) a dvě dcery (5 let, 2015 a 2 roky, 2018). Eva je momentálně s mladší dcerou na mateřské dovolené. Evě se v průběhu pobytu na AD povedlo zařídit mateřskou školu pro její starší dceru, která má už 5 let a školní docházka se pro ni stala povinnou. Evě s dětmi pomáhá jejich otec, přítel klientky, který je téměř každý den navštěvuje na AD. Od té doby, co si Eva pořídila chytrý telefon, nespolupracuje s personálem azylového domu tak, jako při jejich předchozích pobytech v uherskobrodském azylovém domě. Konkrétně v Uherském Brodě jsme se s nimi setkali ve třech různých obdobích. Evě s přítelem a dětmi se zatím nepodařilo najít vhodné bydlení. Eva tráví hodně času „na telefonu“ a její starší dcera se z důvodu aktuálního nezájmu matky chová neukázněně a utíká z bytové jednotky. Zde je tedy potřeba zásah do výchovného procesu ze strany personálu. Ke konci pobytu se velmi zhoršil Evin psychický stav a byla jí nabídnuta pomoc od pracovníků Centra duševního zdraví. Eva potřebovala motivovat k běžným činnostem i ze strany personálu. Po vystěhování z azylového domu získali s přítelem společný byt.

Petra má 22 let (1998) a pět dětí. Čtyři z nich jsou v pěstounské péči a páté (2020) má klientka ve své péči. Petra na jaro znovu otěhotněla, čekala tedy své šesté dítě. Petře pomáhá přítel, který je též otcem jejich dětí. Chodí jí pomáhat také matka, jelikož se u Petry objevily zdravotní problémy související s průběhem těhotenství. Petra s pracovníci spolupracovala na dobré úrovni, občas sice porušila pravidla, ale své pochybení dokázala uznat a nebránila se jeho následkům. Petra byla vedena k důslednější péči o dítě, aby bylo zabráněno jeho odebrání do pěstounské péče. Klientka se také sama snaží více než dříve, což můžeme posoudit, jelikož jsme ji v azylovém domě zažili již v předchozích letech. O syna

má zájem a nechce ho ztratit. Situace Petry musela být rozebírána a hlášena pracovním OSPOD. Petra často potřebovala pomoci či poradit, jak správně pečovat o svého syna, aby nestrádal. Pracovnice Petře předaly mnoho svých zkušeností, které by mohla využít i u dítěte, které čekala. Po odchodu z azylového domu získala Petra s přítelem sociální byt.

Jiřina má 41 let (1979) a čtyři děti. Nejstarší dcera má 14 let (2006), mladší dceři je 7 let (2013), synovi klientky je 5 let (2015) a nejmladší dcera má rok (2019). Tuto klientku jsme poznali nejméně ze všech, jelikož se do azylového domu nastěhovala až v srpnu a nebyla příliš komunikativní. S Jiřinou nemáme moc dobré zkušenosti, jelikož je hodně vztahovačná a při řešení problémů týkajících se jí, nebo jejích dětí, nemá problém po personálu azylového domu křičet. Problémy v komunikaci zde byly řešeny i s pracovníci OSPOD. Aby byla Jiřina cílovou skupinou, která může využívat zařízení azylového domu, bylo potřeba ji vést k řádnému plnění individuálního plánu i ke komunikaci s personálem celkově.

Tereza má 30 let (1990) a dvě děti, dceru (2015), kterou však oficiálně neměla v péči, ale žila s ní, a syna (2020). Tereza je se synem na mateřské dovolené a dcera, jelikož má už 5 let navštěvuje mateřskou školu v rámci povinné školní docházky. Tereze pomáhá s výchovou dcery a s péčí o syna klientčin přítel. Je sice pouze otcem mladšího dítěte, ale s Terezinou dcerou má pěkný vztah. S Terezou se nám někdy spolupracovalo dobře, jindy zase ne. Záleželo na jejím aktuálním rozpoložení. Tereza sama ráda porušuje pravidla, její přítel také, proto dostal dočasný zákaz návštěv v azylovém domě. Tereza se do azylového domu dostala po dočasném propuštění z trestu odnětí svobody. Klientka působí velmi mile a snaží se spolupracovat. Avšak stejně, jak tomu bylo u Evy, tráví hodně času „na telefonu“. Hodně času věnuje ale i svému synovi. Terezina dcera trpěla nedostatkem matčiny pozornosti a často utíkala z bytové jednotky.

Vlasta má 35 let (1985) a tři děti. Dceru (2005), kterou mají v péči její rodiče, a dva syny (2012 a 2015). Pro Vlastu byl Uherský Brod po nastěhování úplně novým místem. Musela zde svým synům zařídit základní a mateřskou školu. V průběhu letních prázdnin si našla brigádu, na kterou si buď brala syny s sebou, nebo jí je hlídala klientka Dana. Vlasta se dostala do azylového domu z důvodu domácího násilí u bývalého manžela, který jí způsobil mnoho zranění, některá dokonce trvalého charakteru. Vlasta se bojí dávat děti otcí, proto se domluvila s pracovníci OSPOD na asistovaném kontaktu, u kterého však ona nechce být přítomna. Vlasta měla v průběhu pobytu na AD přítele, který si s jejími syny velmi rozuměl

a trávili spolu všichni volný čas buď na AD, ve městě nebo někde na výletě. Vlastin způsob komunikace byl často velmi nevhodný, jelikož pocházela z jiných poměrů a nebála se ani před dětmi používat pestrý slovník vulgárních výrazů. Nakonec jí byla kvůli hrubému porušení pravidel ukončena smlouva o pobytu v azylovém domě.

Božena má 35 let (1985) a jednu dceru (2004), která navštěvuje střední školu. Božena má stálé zaměstnání, kam docházela přes léto na brigádu i její dcera. Božena má přítele, který jí pomáhá s výchovou dcery, avšak o dceru jeví zájem i její otec, bývalý přítel, se kterým Božena stále dobře vychází. Božena trpí depresemi a panickými atakami. Čas od času vyžaduje odbornou pomoc. Dcera Boženy však své matce v mnoha věcech velmi pomáhá. S oběma se nám pracovalo dobře, byly velmi komunikativní a nebály se svěřit se svými životními problémy. V azylovém domě se ocitly poprvé kvůli nedostatku financí.

Dana má 28 let a dvě dcery. Starší dceru (2015) má od rozvodu v péči její otec. Dana může zažádat o svěřením dítěte do péče ve chvíli, kdy si najde stabilní bydlení. Mladší dceři (2018) našla vhodnou mateřskou školu, aby si mohla najít zaměstnání a našetřit si na vlastní bydlení. Otec starší dcery byl v průběhu letních prázdnin opět Daniným partnerem, nechtěl jí však dceru dávat na AD. Když chtěla Dana svou dceru vidět, muselo to být u otce doma. Tato situace musela být řešena s OSPOD, aby soud stanovil rozhodnutí o tom, jak bude vypadat péče o dceru v budoucnu. Otec mladší dcery nejeví o dítě zájem, takže je Dana na její výchovu sama. Dana je velmi komunikativní a všechno se snaží řešit s personálem azylového domu, aby věděla, zda ve svém jednání postupuje správně. Troufáme si říci, že s touto klientkou se nám pracovalo nejlépe díky její otevřenosti. Danina mladší dcera měla dva a půl roku a vůbec neuměla mluvit, pouze vydávala jakési zvuky. Podle Dany spíše pořád zlobila. Klientce bylo doporučeno, aby dceru vzala na vyšetření, protože vykazuje jisté známky lehké mentální retardace. Klientka si toto uvědomuje, jelikož by dcera nebyla první v jejich rodině. Z otcovy strany se tato porucha vyskytuje. V rámci spolupráce s azylovým domem jsme pozorovali značné pokroky ve výchově dcery. Dana si ráda od pracovníků nechala poradit, co má s dcerou dělat a jak se k její výchově postavit.

Marta má tři děti, dceru (2018), a dva syny (2010 a 2013), kteří navštěvují základní školu. Marta byla v průběhu letních prázdnin s nejmladší dcerou na mateřské dovolené. Martě pomáhá s výchovou dětí její otec, přítel klientky. Marta se dostala do azylového domu kvůli domácímu násilí, s přítelem však nadále udržuje vztah. Martě azylový dům doporučila

její sestra Božena, která tam ve stejném období také žila. Sestry si navzájem pomáhaly s výchovou dětí a navzájem si je hlídaly. S Martou se nám spolupracovalo na velmi dobré úrovni, jelikož stejně jako její sestra, byla velmi otevřená a komunikativní. Marta trávila hodně času se svými dětmi, aby se na rozdíl od ostatních dětí nenudily v azylovém domě. Děti brávala často společně se sestrou a jejich partnery na různé procházky a výlety. Martě s dětmi byl přidělen městský byt. V azylovém domě strávili poměrně krátkou dobu.

## 8 METODY A TECHNIKY VÝZKUMU

U problematiky výchovného procesu u dětí v prostředí azylového domu jsme se rozhodli výzkum pojmout kvalitativně, a to kvůli detailnějším informacím. Zajímá nás každá klientka s dětmi individuálně, nechceme stanovovat žádné obecné závěry.

Jako techniky sběru dat jsme zvolili zúčastněné pozorování, nestrukturovaný rozhovor a studium textových dokumentů. V praxi bychom sběr dat mohli popsat následovně. Pracovník azylového domu vede s klientkami a jejich dětmi rozhovory. Dle náležitostí, co by měl daný rozhovor obsahovat, vyvodíme, zda se jedná o intervenci či o běžný rozhovor. Intervence se zapisují do systému WebCarol vždy do dané karty klientky. Pracujeme zde tedy se záznamy v podobě intervencí. Pokud je potřeba se na něco doptat, využíváme opět techniku rozhovoru, avšak bez nahrávání, protože z předchozí zkušenosti víme, že klientky jsou klidnější, pokud se jedná pouze o nahodilý rozhovor. Techniku pozorování jsme zvolili proto, že může zajímavě obohatit náš sběr dat o něco, o čem klientky nemusí mluvit, ale pokud strávíte nějaký čas v azylovém domě, jsou pro vás tyto věci viditelné. Jak jsme již zmiňovali v předchozí kapitole, letní prázdniny jsou asi tím nejvhodnějším obdobím k pozorování toho, co se v azylovém domě děje, jelikož děti nenavštěvují školní zařízení a tráví čas se svými matkami.

### 8.1 Pozorování

Spolu s rozhovorem patří mezi jedny z nejstarších metod získávání výzkumných dat. (Miovský, 2006)

Pro účely této práce bylo praktikováno nezúčastněné pozorování, v rámci něhož usilujeme o odstup a neutrální přístup. Na druhou stranu tím, že si udržujeme jistý odstup, nezjistíme tolik informací o postojích zkoumaných jedinců či jejich vnímání. (Hendl, 2016)

Pozorování jsme zaznamenávali do systému WebCarol. V systému je speciální složka vedená v kartě každé klientky. Jedná se o „Průběžné záznamy“. Do této složky pracovník každý den zapisuje činnosti, které klientka dělala. Pokud klientka celý den neopustí bytovou jednotku, musí to být uvedeno i v těchto záznamech. U denních záznamů vycházíme z toho, co sami vypořádáme, v kombinaci s tím, co nám klientky sdělí. Záznamy se vedou jasně a přehledně, pokud není třeba barvitější popis dané situace. Při střídání služby si příchozí pracovnice tyto záznamy pročítá, aby se zorientovala v tom, co se dělo v době její nepřítomnosti v azylovém domě. Denní záznamy existují pouze v této elektronické podobě.

## 8.2 Rozhovor

Dle Švaříčka a Šed'ové (2007) je rozhovor nejvíce využíván při sběru dat v kvalitativním výzkumu.

*„Zkušený badatel je také zkušeným pozorovatelem, schopným číst neverbální sdělení, citlivým k prostředí k prostředí rozhovoru a ke svému vztahu s účastníkem.“* (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 160)

Rozhovor zde byl využit jako základ pro intervenci v podobě sociální dokumentace. Jednalo se o rozhovory nahodilé a nestrukturované, které se vždy odvíjely od aktuální potřeby něco vyřešit.

Miovský (2006) charakterizuje nestrukturovaný rozhovor jako metodu vnějšími znaky velmi podobnou klasickému rozhovoru. V nestrukturovaném rozhovoru klademe důraz na přirozenou konverzaci a její nenásilný průběh.

Miovský (2006, s. 157) dále uvádí, že *„obvykle nedefinujeme ani dílčí okruhy interview. Držíme se především hlavního tématu, které nás zajímá, a sledujeme jeho rozvíjení v kontextu definovaných výzkumných otázek. Není přitom důležité, zda se různých osob ptáme na stejné otázky.“*

Rozhovor tedy nemůžeme charakterizovat předem danými oblastmi či otázkami, jelikož konverzace byla nahodilá dle potřeb, které vyžadovala aktuálně vzniklá řešená situace klientek či jejich dětí. Rozhovory samozřejmě neprobíhaly pouze v rámci zaznačených intervencí. Rozhovory s klientkami či jejich dětmi jsou v prostředí azylového domu na každodenním pořádku.

## 8.3 Textové dokumenty jako zdroj kvalitativních dat

Dle Miovského (2006) studium těchto dokumentů tvoří specifickou oblast v kvalitativním přístupu. Tato oblast je specifická právě tím, že je obvykle nevytváříme, protože daná data jsou zde již vytvořená. Naším úkolem je, abychom je pouze shromáždili.

Zde hovoříme o studiu sociální dokumentace, tedy intervencí, které byly sepisovány do systému WebCarol na základě nestrukturovaných rozhovorů a zúčastněného pozorování. Při studiu intervencí se zaměřujeme na takové, které mají spojitost s výchovným procesem v azylovém domě. Jak jsme zmínili v předchozím odstavci, tyto dokumenty obvykle nevytváříme. V našem případě jsou některé intervence vytvořené právě námi na základě spolupráce se zařízením, jiné ostatními pracovníci azylového domu.

Data v podobě intervencí a průběžných záznamů jsme na základě situace s Covid-19 shromáždili až 7. 1. 2021. Aby zjišťované informace nebyly vytrženy z kontextu, shromáždili jsme všechny intervence a denní záznamy korespondující s tématem naší práce, abychom dokázali lépe popsat celý průběh pobytu klientek s dětmi v azylovém domě. Neznamená to však, že bychom se zaměřili na jiné klientky než na ty, které v období letních prázdnin využívaly služeb azylového domu.

## 9 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT

Jako výzkumnou strategii jsme zvolili případovou studii. V naší situaci je případem právě Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě. Zajímáme se o všechny klientky a jejich děti, které v daném období využívaly pobytovou službu azylového domu.

Získaná data jsme se rozhodli zpracovat pomocí interpretativní fenomenologické analýzy. Jednotlivé informace u jednotlivých klientek byly rozděleny do tematických okruhů, které spolu jistým způsobem vzájemně souvisí. Tato metoda analýzy by nám mohla pomoci porozumět výchovnému procesu u dětí v prostředí azylového domu.

### 9.1 Případová studie

Dle Sedláčka (Švaříček, Šedřová, 2007) se jedná o jeden ze základních designů výzkumu. Pomocí studia jednoho či několika případům se snažíme porozumět zkoumaným sociálním jevům.

Případová studie je dále charakterizována následovně. Předmětem výzkumu je tedy případ, který musí mít časově i prostorově vymezené hranice. Daný jev zkoumáme v reálném kontextu v rámci co nejvíce přirozených podmínek v místě výskytu jevu. Abychom daný jev mohli popsat co nejrelevantněji, měly by být využity veškeré dostupné zdroje a metody sběru dat. (Yin, 2003, in Švaříček, Šedřová, 2007)

Schwandt (2001, in Miovský, 2006) popisuje případ jako objekt zájmu výzkumníka. Může se jednat o osobu, skupinu či organizaci atd. Případ jako takový by měl být řádně ohraničen a definován, aby byly dodrženy podmínky práce s případovou studií.

V naší práci je tímto případem Azylový dům pro matky s dětmi v tísní v Uherském Brodě. Zaměřili jsme se zejména na zkoumání intervencí, které měly spojitost s výchovou či péčí o dítě.

### 9.2 Interpretativní fenomenologická analýza (IPA)

Smith, Flowers a Larkin (2009, in Řiháček, Čermák, Hytych, 2013) hovoří o tom, že není žádný správný způsob vedení analýzy. Důležité je kreativní uzpůsobení interpretativní fenomenologické analýzy účelům výzkumníka. Je vhodná i pro začátečníky, jelikož poskytuje strukturovaný a jednoznačný postup. Díky němu i začátečník může získat praxi k pozdějšímu osamostatnění se a přizpůsobení této analýzy svým dalším výzkumům.



*„Proces analýzy v IPA začíná vždy u jednoho případu (či prvního rozhovoru). Dříve autoři IPA nabízeli dvě možnosti, jak pokračovat v analýze: (1) použít témata vzešlá z první analýzy k orientaci v dalších případech, nebo (2) provádět analýzu každého následujícího případu samostatně, „od začátku“, včetně identifikace témat.“ (Smith a Osborn, 2003; Fade, 2004, in Řiháček, Čermák, Hytych, 2013, s. 16)*

Dle Čermáka a Koutné Kostínekové (2013) postupujeme následovně. Nejdříve si přečtené texty opakovaně čteme. Až se v nich správně zorientujeme, vytváříme počáteční poznámky a komentáře, musíme se však zaměřit i na sebemenší detaily. Dalším krokem je rozvíjení vznikajících témat. Zde již pracujeme více se svými poznámkami, než s původním textem. Hledáme souvislosti napříč mezi tématy, která můžeme začít vzájemně propojovat. Následuje analýza dalšího případu a hledání vzorců napříč případy. Zajímá nás, jak téma z jednoho případu může souviset s případem jiným.

Při interpretativní fenomenologické analýze jsme postupovali následovně. Azylový dům pro matky s dětmi v tísni jsme po předchozí domluvě s vedoucí zařízení navštívili 7. 1. 2020. Ze systému WebCarol jsme měli možnost vybrat ty intervence, které souvisí s tématem naší práce. Prohlíželi jsme si intervence u jednotlivých klientek a ofotili si ty, které jsme v rámci výzkumu potřebovali. Jednalo se zhruba o 300 fotek. Po pečlivém zvážení jsme vybrali pouze ty, které se nějakým způsobem dotýkají dětí. Jednotlivé intervence jsme přepsali do devíti dokumentů. Každý dokument obsahoval vybrané intervence u jednotlivých klientek. Jelikož byly fotky velmi nekvalitní z důvodu šumu, který při focení obrazovky vznikl, samotné prepisy těchto intervencí nám zabraly zhruba dva měsíce. V průběhu přepisu jsme intervence označovali tématy, dle problematiky, kterou se dané intervence zabývají. Jelikož jsme celou dobu nějakým způsobem pracovali s textem, bylo pro nás jednodušší seskupit intervence do tematických okruhů, do kterých dle našeho pohledu náleží. Protože situace s nouzovým stavem neustále přetrvávala a neměli jsme možnost si tyto záznamy vytisknout, netvořili jsme reálné kupačky – pouze ty pomyslné, což byly jednotlivé dokumenty v MS Word. Pro lepší orientaci čtenáře v textu postupujeme následovně. U daného tématu vždy uvádíme chronologicky seřazené intervence dle tabulky v následující kapitole. Vždy se nejprve zaměříme na klientku č. 1 a od ní pokračujeme až ke klientce č. 9. Pro lepší orientaci v textu jsme dali klientkám jména.

## 10 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V této kapitole se nejprve zaměříme na vzniklé tematické okruhy a jejich vzájemné propojení. Poté čtenáři zodpovíme na položené výzkumné otázky. V přehledu jednotlivých tematických okruhů jsme u doslovně citovaných intervencí zvolili menší písmo z důvodu přehlednosti a lepší orientaci v textu.

### 10.1 Tematické okruhy

V průběhu analýzy textů sociální dokumentace bylo stanoveno sedm tematických okruhů, které jsou vzájemně propojeny. Tyto tematické okruhy byly pojmenovány jako:

1. Péče o dítě,
2. Spolupráce s OSPOD,
3. Školní docházka,
4. Vnitřní pravidla,
5. Covid-19,
6. Zdravotní stav klientky,
7. Otec dětí/přítel klientky.

K výčtu tematických okruhů přikládáme také tabulku, kde čtenář může pozorovat, kolikrát byla u jednotlivých klientek zaznamenána intervence, která souvisí s výše uvedenými tématy.

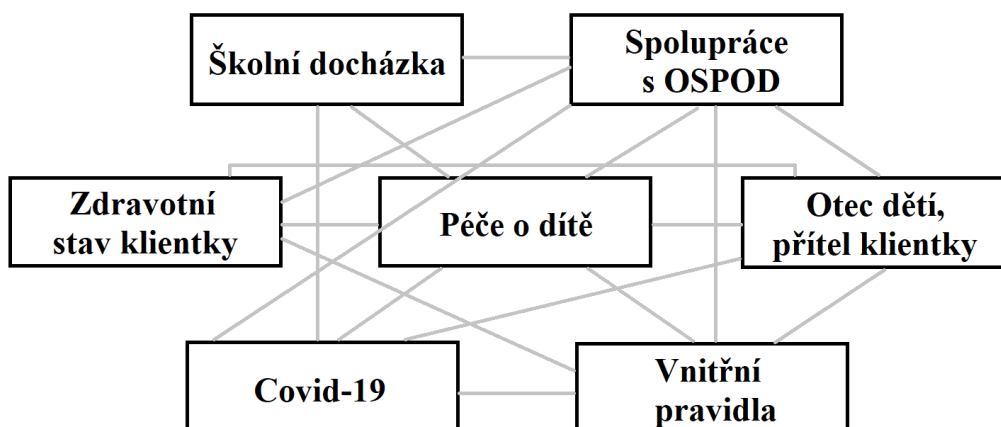
Tabulka 2 – počet intervencí v tematických okruzích

	Jméno	Péče o dítě	Spolupráce s OSPOD	Školní docházka	Vnitřní pravidla	Covid-19	Zdravotní stav klientky	Otec, přítel
1	Marie	15	1	2	4	1	6	6
2	Eva	7	1	4	4	4	5	6
3	Petra	16	3	-	3	4	8	-
4	Jiřina	2	2	8	3	2	-	-
5	Tereza	13	1	2	5	4	1	2
6	Vlasta	3	1	4	4	2	1	2

7	Božena	9	-	1	4	2	3	-
8	Dana	6	2	4	4	4	-	3
9	Marta	2	1	-	1	1	-	-

Pozorujeme, že některé klientky potřebovaly v těchto oblastech pomoci více, než ostatní. Pro lepší orientaci čtenáře v dané problematice budeme popisovat intervence v daném tematickém okruhu vždy dle data a jednotlivých klientek.

Na obrázku níže je zdůrazněno, jakým způsobem jsou jednotlivá témata propojena a vzájemně ovlivňována.



Autor: Bc. Barbora Bartošová  
Pro účely diplomové práce na FHS, UTB

Obrázek 1 – tematické okruhy

### 10.1.1 Péče o dítě

Marie má dvě děti, tříletého syna a roční dceru. Péči o dítě jako takovou zde můžeme pozorovat zejména, co se týče zdravotního stavu dětí, zanedbané péče o dítě či věnování se dětem. První intervence byla datována na 20. 6. 2020 a zní následovně: „Klientka přišla do kanceláře, aby se zeptala, zda máme na půjčení pastelky pro syna, který se nudí a chce ho zabavit alespoň malováním. Pracovnice vytáhla pastelky a ptala se syna, které barvy zná s tím, že mu tyto barvy dá. Syn mlčel a nic neříkal. Pracovnice mu dala modrou pastelku a ptala se ho na barvu. Syn mlčel a následně řekl, že je to barva, ale neřekl jaká. Klientka po synovi křičela, aby řekl, že je to modrá. Následně se klientka rozčilovala, že mu nebude neustále říkat, jaké jsou to barvy, že půjde do školky a musí to umět. Pracovnice s klientkou tuto situaci řešila. Pracovnice doporučila po dítěti nekřičet, neztrácet nervy a neustále mu barvy popisovat

a pojmenovávat. Bez neustálého opakování se to dítě nenaučí. Pokud klientka nechce dítěti jmenovat barvy, tak se to dítě nemá kde naučit. To, že půjde dítě do školky neznamená, že automaticky bude umět barvy. Doporučeno opakovat barvy alespoň 2x denně po chvíli, např. deset minut, aby to dítě moc neunavovalo a udrželo pozornost, jen tak se dítě naučí jmenovat barvy. Doporučeno začít se základními barvičkami, také začít s geometrickými tvary a na dítě mluvit, aby se také rozmluvilo.“ Zde můžeme pozorovat, že Marie zápasí se svou trpělivostí. Zásah do výchovného procesu se zde odráží v doporučení, jakým způsobem by Marie mohla svého syna učit základní věci a tím jej připravovat do mateřské školy. Také zde vidíme, jakým způsobem by se mohla synovi věnovat, aby to bavilo jeho a aby ona neztrácela trpělivost. S tak malými dětmi to sice může být těžké, ale Marie potřebuje vést krůček po krůčku tak, aby se to sama naučila. V rámci této intervence jsme si mohli povšimnout, že se Marie snaží svého syna zabavit a pomocí kreslení by si syn mohl procvičit jemnou motoriku. Na druhý den přišla Marie za pracovníci znova. Nejednalo se však již o syna, ale o dceru. Marie se obávala o její zdraví, jelikož jí nahmatala bulku na krku. „Klientka přišla za pracovníci, aby sdělila, že se bojí o zdraví své dcery. Pracovnice se dotazovala, co se děje. Klientka se svěřila, že dceři nahmatala na krku viditelnou bouli, dříve si toho u dcery nevšimla, tudíž se musí jednat o novou záležitost. Pracovnice se dotazovala, zda dcera nějak více brečí, nebo si bouli chytá, zda se klientce zdá, že dceru boule bolí. Klientka tvrdila, že si myslí, že dceru nic nebolí, jelikož se její chování nijak nezměnilo, avšak má o ni velký strach. Klientka dnes odjíždí k rodině do XX, kde bude přes noc do pondělního rána. Pracovnice ví, že zde má klientka pediatra pro děti, tak bylo klientce doporučeno, aby s dcerou navštívila dětského lékaře, když budou v této obci a nemusí tudíž projíždět finance, které momentálně nemá, v jiný den. Klientka se rozhodla, že zítra ráno s dcerou lékaře navštíví.“ Pokud se klientka strachuje o zdraví svého dítěte, je potřeba, aby vyhledala lékařskou pomoc. Pracovnice se také snažila vést Marii k finanční gramotnosti, aby si uvědomila, že když zajde s dcerou k pediatrovi rovnou, nebude tam muset jet jindy až z Uherského Brodu, za což by utratila více peněz.

6. 7. 2020 přišla pracovnice upozornit Marii na zanedbanou péči o dítě. To, že děti volně pobíhají po azylovém domě, i když je to v rozporu s Vnitřními pravidly, se může stát každému. Je však potřeba na tuto skutečnost klientku upozornit, aby si své děti lépe hlídala. „Klientka byla dnes několikrát pracovníci upozorněna na běhání jejího tříletého syna po chodbách AD. Klientka byla upozorněna na možná rizika, že syn může na schodech spadnout, něco si udělat. Syn byl také častokrát viděn bez matky na zahradě AD. Klientka opět upozorněna na možná rizika nechávat tak malé dítě neustále samotné a nemít o něm přehled. Klientka také upozorněna, že tímto jsou porušována VP AD. Klientka sdělila, že neví, co má se synem dělat, že jí z bytové jednotky neustále utíká. Pracovnice klientce dala za pravdu, že se to může stát, ale druhá věc je, že si toho klientka všimne až po poměrně dlouhé době. Odpoledne byla klientka s dětmi na zahradě AD a dala děti vysvěčené opalovat na slunce. Pracovnice se klientky tázala, zda jsou děti natřeny opalovacím krémem. Jelikož má klientka děti ve věku 3 roky a necelý 1 rok, bylo klientce pracovníci doporučeno dbát u dětí na ochranu kůže, jelikož je jejich kůže velmi náchylná. Klientka sdělila, že opalovací krém nemá, tak pracovnice doporučila děti obléct, nebo je dát pryč z přímého slunce.“ Pokud si

klientka něco neuvědomí sama, je potřeba zásah personálu. Pracovnice Marii musela upozornit na to, že se má synovi více věnovat, aby neutíkal. Cílem služby je naučit klientky nejen samostatnosti, ale také řádné péči o dítě. Jelikož Marie sama trpí různými zdravotními problémy, obává se také o zdraví svých dětí. Marie 20. 7. 2020 s pracovnící opět řešila zdravotní stav své dcery. „Klientka přišla za pracovnící AD, že její dcera mění barvu, když spí nebo si hraje. Klientka sdělila, že byla den předtím u lékaře, ale ten má dovolenou. Pracovnice doporučila klientce, aby zavolala na dětskou pohotovost v Uherském Brodě a poskytla jí číslo. Klientce bylo lékařem doporučeno, aby se jela s dcerou hospitalizovat do nemocnice v UH nebo volala v případě zhoršení RZS. Klientka sdělila pracovníci AD, že nemá kam dát syna. Klientka s pracovnící AD řešila, kdo by byl ochotný si jejího syna vzít po dobu, co bude s dcerou v nemocnici. Navrhla sestru, ale té se nemohla dovolat, proto klientka zůstala s dětmi na AD. Pracovnice AD doporučila klientce, aby si zašla s dcerou další den do nemocnice UH, aby zjistila příčinu změn barev a předešla zbytečným komplikacím nebo zhoršení zdravotního stavu dcery.“ U klientek s více dětmi je často složité zajistit hlídání v krizových situacích. Není totiž možné, aby dítě v průběhu hospitalizace zůstalo samotné v azylovém domě. Služba má klientky připravovat na samostatné bydlení. Stejně tak by tříleté dítě nemohlo zůstat samotné na bytě. Marie byla vedena k vytvoření jakéhosi krizového plánu v případě hospitalizace, ať už jejich dětí či jí samotné. S Marií byl také několikrát řešen incident, kdy si s přítelem, který má zákaz vstupu do AD, předávali syna přes okno. Tento proces je popsán v intervenci z 22. 7. 2020. „Klientka byla již minulý týden viděna jinou pracovnící, jak si s přítelem předávají syna přes okno. Klientka bydlí v přízemí, a protože má její partner zákaz návštěv v AD, vymysleli si takový způsob předávání dětí. Dnes opět proběhlo předávání syna přes okno. Pracovnice si tedy klientku zavolala, a ještě jednou jí vysvětlila následky takového jednání. Přítel klientky, pan XX má sice zákaz návštěv v našem zařízení kvůli nevhodnému chování, ale syna si můžou předat jak u hlavního vchodu, tak i z druhé strany, tedy ze zahrady. Hrozí zde pád a úraz dítěte, a taky ukazují synovi nevhodné jednání, které syn bere jako legraci. Klientka byla dále upozorněna, že děti rády opakují po svých rodičích a hrozí, že by syn, pokud by bylo otevřené okno na bytové jednotce, mohl zkusit taky vyskočit. Klientka upozorněna na všechny tyto skutečnosti a také upozorněna, že pokud by se to opakovalo, klientka dostane napomenutí za porušování pravidel AD. Klientka sama přiznala, že syn jí zkoušel do okna vylézt. Na to pracovnice klientku ještě upozornila, aby nenechávala okno otevřené celé, ale jen na ventilaci, aby syn nevypadnul.“ Další intervence tohoto typu jsou řazeny do tematického okruhu Otec dětí/přítel klientky. Zde můžeme pozorovat možná neúmyslný, ale určitě špatný vzor ze strany jak matky, tak otce. Je možné, že si souvislosti pouze neuvědomují, ale pro tak malé dítě by byl pád z okna nebezpečný. Pracovnice Marii vysvětlila rizika takového počínání. Nebylo to však poprvé ani naposled, co se podobá situace opakovala. Marie trpí častými epileptickými záchvaty, čehož jsou svědkem její děti, které na to upozorní. 31. 7. 2020 se však nejednalo o epileptický záchvat. „Dítě klientky dlouho a hlasitě plakalo, pracovnice šla zkontrolovat, co se děje, protože klientka dříve měla zdravotní problémy a upozornilo na to právě plačící dítě. Klientka otevřela, byla v pořádku, a sdělila, že syn pláče, protože mu

vynadala, že se vykalkal do plenky. Syn klientky má tři roky. Klientka byla našťvaná a dítě plakalo. Pracovnice se snažila vysvětlit klientce, že pokud již syn přes den plenky nemá a je schopný si říct na nočník, má mu plenku hned po noci sundat a vysadit ho na nočník, nebo mu na noc pleny vůbec nedávat, aby si uvědomil, že potřeba se vykonává do nočníku. Klientka chce syna již dát do MŠ. Klientka již v minulosti sdělovala, že syn plenky nemá. Klientce doporučeno synovi před spaním již nedávat pít, než jde sama klientka spát, například kolem 22. hodiny ho vysadit na nočník, a syn již vydrží do rána. Ráno až se vzbudí, hned ho vysadit na nočník. Klientce bylo také doporučeno nebýt na syna našťvaná, ale neustále mu vysvětlovat a motivovat ho k využívání nočníku, aby mohl v září nastoupit do MŠ. „ Jelikož většina pracovníků azylového domu jsou také matkami, dokážou Marii poradit, jak postupovat, ze svých vlastních zkušeností. Marie též potřebuje motivaci k vysvětlování věcí synovi s patřičnou trpělivostí, ale ne vždy je to tak jednoduché, jak se může zdát. Se synem to spíše nemá jednoduché vůbec, jelikož se neustále dožaduje matčiny pozornosti. „Klientka se přišla za pracovníci poradit, co má dělat. Syn dceru shodil dvakrát z kočárku a ta spadla na hlavu. Vše se stalo ráno. Klientka sdělila ve 21 hodin, že dcera měla záškuby, které občas mívá a dala jí na to Diazepam. Následně se dcera začala nadavovat jakoby na zvracení. Klientka se proto přišla poradit do kanceláře, co dělat. Pracovnice klientku vyslechla. Pracovnice se klientky ptala, co by dělala, kdyby bydlela sama na bytě. Jak by tuto situaci zhodnotila a jak by reagovala. Klientka sdělila, že si neví rady a že má strach. Sdělila, že dítě nemělo přes den žádné problémy, až nyní. Dítě bylo plačtivé, a tak se pracovnice ptala, zda se dceři nechce spát, zda není přetažená. Klientka sdělila, že ji zkusí dát spát a bude ji sledovat. Doporučeno dát polštář pod hlavu a dítě hlídat. Klientce bylo nabídnuto, že pokud by se v noci něco dělo, ať zavolá do kanceláře a přivolá pracovníci, aby nebyla na problém sama. Pracovnice vedla klientku k tomu, aby se dokázala o problému rozmyslet sama, své rozhodnutí oznámit a být odpovědná za sebe a své děti. “ Tímto pracovníci azylového domu vedou klientky k samostatnosti a zodpovědnosti za své děti. Samozřejmě vždy nabídnou pomocnou ruku, ale je důležité vést klientku k vlastnímu rozhodnutí. Zdraví dcery se znovu řešilo 18. 9. 2020. „Klientka telefonem volala do kanceláře, zda by pracovnice nemohla rychle přijít na její bytovou jednotku. Pracovnice šla na bytovou jednotku. Klientka se obávala o zdraví své dcery, která v tu dobu spala. Klientka pracovníci sdělila, že má pocit, že dcera velmi hoří a má vysokou teplotu, zda by ji pracovnice mohla změřit bezdotykovým teploměrem. Pracovnice dceru ve spánku změřila, dcera měla zvýšenou teplotu 37,3 °C. Klientka se doptávala, zda má dceru vzbudit a podat jí lék Nurofen. Pracovnice klientce doporučila, když dcera spí, tak ji nechat v klidu spát a lék podávat dle svého uvážení či po poradě s lékárníkem nebo lékařem. Klientka se nakonec rozhodla, že počká do rána, jak na tom dcera bude. “ V této situaci opět pozorujeme, že se pracovnice zachovala takovým způsobem, aby se Marie byla schopna rozhodnout sama, co bude s dcerou dělat. Pracovnice v azylovém domě nemohou přebírat zodpovědnost klientek za jejich děti, pomoc v krizové situaci však vždy nabídnou, jen se poté klientka musí rozhodnout sama. Pracovnice 22. 9. 2020 zjistila, proč klientka tak často křičí na svého syna. Syn totiž špatně slyší. „Klientka přišla za pracovníci, zda by jejímu synovi nenasadila naslouchátko, protože jdou na kontrolu ORL. Také žádala pracovníci, aby synovi pohrozila, aby si nechal sluchátko nasadit. Pracovnice sdělila klientce, že naslouchátko má nasadit sama a synovi se snažila vysvětlit, proč má naslouchátko mít. Klientka vedena k tomu,

aby synovi neustále vysvětlovala význam naslouchátka a chválila ho za nošení. Klientce připomenuto, že čím více bude dítě naslouchátko nosit, tím více si uvědomí, že lépe slyší, a proto bude naslouchátko vyžadovat. Pokud ale klientka vysvětlovat nebude a nebude nasazovat naslouchátko, tak syn nebude zvyklý a bude si naslouchátko sundávat. Klientce doporučeno dítěti trpělivě a neustále vše vysvětlovat a snažit se motivovat dítě k nošení, nevzdávat to po jednom neúspěchu. „Je důležité, aby Marie pracovala i na věcech, které nejsou jí ani jejímu synovi příjemné. Jak jsme již mohli pozorovat dříve, pracovnice dává Marii různá doporučení, z nichž je nejdůležitější již zmiňované trénování své vlastní trpělivosti. 15. 10. 2020 přišla Marie za pracovnící s jiným problémem. „Klientka přišla nahlásit, že mají všichni vši. Klientce byly vysvětleny vnitřní pravidla, jelikož se jedná o přenosný problém, byla klientka upozorněna, aby se nenavštěvovala s jinými klientkami. Vysvětleno, jak má hlavy svých dětí kontrolovat a jak a čím je umývat. Hlavy budou kontrolovány v kanceláři. Klientka upozorněna, aby si na bytovou jednotku nezvala návštěvy, venku mohou být jen v případě, že tam nikdo není. Doporučeno vše vymýt, otřít desinfekcí a vyprat na vysoký stupeň.“ V takovém případě se v azylovém domě postupuje stejně, jako při infekčním onemocnění. Marie by se s dětmi měla co nejvíce izolovat od ostatních klientek a jejich dětí, aby se vši neroznášely. Po čtyřech dnech se Marie vydala za pracovnící, aby zkontrolovala, zda se vši již zbavila. „Klientka přišla za pracovnící, zda by jí neprohlédla vlasy, jestli má již vše v pořádku a nemá hnidy. Pracovnice tedy klientce vlasy prohlédla a upozornila, že ve vlasech má ještě hodně hnid a je potřeba je z vlasů odstranit. Klientce doporučeno zajít za svojí sestrou, která by jí mohla pomoci se hnid zbavit, protože tohle klientka sama nezvládne. Také klientce doporučeno obarvit si vlasy a pokud má žehličku na vlasy, tak si žehlit vlasy každý den na nejvyšší teplotu. Syn má také hodně hnid ve vlasech. Klientce doporučeno ostříhat syna strojkem, vlasy mu zase dorostou. Klientka i děti si znovu umyjí vlasy šamponem proti vším jako prevenci po sedmi dnech.“ Marie si vlasy žehlila poměrně často, ale s barvením bylo opravdu lepší, aby jí pomohla její sestra. Jak již bylo výše zmíněno, Marie trpí epileptickými záchvaty. Pro děti je to úplná bezmoc, vidět matku v takovém stavu a nemoci s tím cokoli udělat. 21. 10. 2020 se Marie přišla svěřit pracovníci s něčím, co ji trápilo. „Klientka sdělila, že syn měl v autobuse odpadnout do bezvědomí, kdy to trvalo asi 5 minut. Klientka sdělila, že si to vyčítá, protože si myslí, že to může být způsobeno zážitkem z epileptického záchvatu klientky. Klientka se synem byla u lékařky, která ho vyšetřila a poslala na neurologii. Klientka sdělila, že měla veliký strach. Klientka také řešila svůj zdravotní stav, opakující se epileptické záchvaty. Klientka však sděluje, že léky bere, ale nyní má změněné a nesesí jí. Doporučeno změnit lékaře nebo apelovat na změnu těchto léků.“ Pro Mariina syna to byl jistě velmi traumatizující zážitek, a nejen jeden. Pracovnice Marii doporučila kontaktovat lékaře ohledně změny medikace. Léky, které jí nesesí, totiž nejspíše její problémy nevyřeší. Marie přišla 5. 11. 2020 za pracovnící řešit problém s vyprazdňováním dcery. „Klientka se pracovníci zmínila, že dcera má problémy při vyprazdňování, kdy jí klientka musí pomáhat. Pracovnice se klientky doptávala, zda dceři i synovi vaří polévky, zda dětem dává jogurty a také, zda má dcera dostatečný pitný režim. Je totiž možné, že dcera klientky může mít tyto problémy kvůli konzumaci tužší stravy klientka uvádí, že polévky vaří, ale jen tak 2x týdně. Dětem kupuje

*Termixy, které mají rádi a jí je téměř denně. Dcera údajně moc pít nechce, a to se klientka ještě snaží odstavit dceru od kojení. Klientce doporučeno vařit polévky více jak 2x týdně a dodržovat pitný režim (dětské čaje, voda, ...). Pokud budou problémy přetrvávat i nadále, doporučeno klientce navštívit pediatra.* “ Pracovnice se Marii snažila vést ke zdravějšímu životnímu stylu, pomocí kterého by v budoucnu mohla předejít podobným problémům. Mari se řídila radami pracovnice a 10. 11. 2020 ji zavolala, aby se přišla podívat, co obědvají. „*Klientka krmila svou dceru tak, že dcera stála v postýlce a klientka jí dávala gulášovou polévku. Syn ležel na posteli a polévku nejedl. Klientka sdělila, že zapečené brambory jsou v troubě a budou je obědovat, až se děti vyspí, syn polévku nechtěl. Klientce doporučeno, aby dceru z postýlky vytahovala a dávala ji do jídelní židle, aby dcera měla u oběda pohodlí a učila se návyky běžného stravování. Klientce přiblíženo na jí samotné, také v posteli nejí, netráví volný čas. Klientka sdělila, že dcera by byla u stolu nedobrá. Doporučeno trénovat dceru s dcerou sezení u stolu v jídelní židli a být trpělivá, aby dítě mělo návyky.* “ V této intervenci opět pozorujeme snahu pracovnice pomoci klientce s návyky jejich dětí, které je nutno trénovat již od útlého věku. Pozorujeme zde, jak se pracovnice snaží některá vysvětlení právě aplikovat na Marii samotnou. Poslední intervence zaznamenaná v tomto tematickém okruhu je ze dne 15. 11. 2020. Pracovnice s klientkou opět rozebírala, jakým způsobem se klientka věnuje svým dětem. „*Děti klientky jí neustále utíkají na chodbu AD, či ven na zahradu. S klientkou situace již po několikáté rozebírána. Pracovnice si u klientky na bytové jednotce dnes všimla, že děti nemají téměř žádné hračky. S klientkou probíráno, že možná to je důvod, proč děti neustále utíkají, jelikož se nudí a nemají co dělat. Klientce doporučeno se dětem více věnovat, nějakým způsobem je zabavit a současně i rozvíjet. Stejně tak s nimi i využívat zahradu AD, která je zde k dispozici, je oplocená a děti nikam neutečou, jsou zde prolézačky, děti se zabaví a jsou na čerstvém vzduchu, pokud je přijatelné počasí. Děti zde nemají téměř žádné hračky na pomoc v jejich rozvoji. Klientka udává, že nemá dostatek financí. Pracovnice klientce připomněla, že na AD je možnost půjčit si různé hry, stavebnice, skládačky, dětské puzzle. Klientka si po obědě přišla s dětmi za pracovníci půjčit dětské puzzle a šla si s dětmi hrát na bytovou jednotku. Odpoledne šla klientka s dětmi také na chvíli na zahradu AD. Klientka sdělila, že dětem koupí na Vánoce alespoň nějaké levnější hračky, co jí finance dovolí.* “ Zde pozorujeme, že klientka má zájem se o své děti starat a trávit s nimi čas. Potřebuje pouze trochu popostrčit, aby si věděla rady, jak na to.

Eva má dvě dcery, starší dcera je v předškolním věku. V tematickém okruhu Zdravotní stav klientky se čtenář dozví více o tom, že ke konci pobytu v azylovém domě Eva potřebovala obzvláště motivovat k řádné péči o děti. Procházela si totiž nelehkou životní situací týkající se její psychické pohody. První intervence v tomto tematickém okruhu z 3. 3. 2020 se zabývá zdravotním stavem starší dcery. „*Klientka přišla v 1:10 ráno do kanceláře se starší dcerou a sdělila, že dcera 2x zvracela a bilo jí srdce tak, že šlo vidět pouhým okem na jejím hrudníku. Pracovnice s klientkou mluvila, zjišťovala, co dcera jedla, zda to nemůže být z jídla. Dcera měla jen krupici, kterou nedojedla celou.*



*Dcera si stěžovala na bolest na prsou. Pracovnice se dotazovala klientky, jak by postupovala, kdyby byla sama ve svém bytě. Klientka by volala RZS, ta byla tedy přivolána. Pracovnice doprovázela klientku a její dceru. Lékař dceru prohlédl a nezjistil žádné vážné příznaky vážného onemocnění. Pracovnice se dotazovala, co dělat v případě opakování, lékař jen sdělil, že jen kontrolovat zvracení, při teplotách podat dětský Paralen či Nurofen. Klientka po odchodu lékaře zůstala v kanceláři a rozmlouvala s pracovnicí. Sdělila, že dcera nikdy neměla problémy, dlouho ji kojila, lékařů se bojí, a když žádala klientku, aby šly k lékaři, tak to vyhodnotila jako vážný stav. Pracovnice s klientkou probrala situaci, uklidnila ji, zopakovala, co má dělat, kdyby se stav opakoval. Klientka se uklidnila. “ Stejně jako asi každá žena, i Eva má strach o zdraví svých dětí, což je naprosto pochopitelné. Opět můžeme pozorovat, že se pracovnice snaží Evu vést k samostatnosti a převzetí odpovědnosti za vlastní děti. Pracovnice Evě také poskytla podporu a pomoc v mimořádné situaci, čímž ji pomohla zklidnit. Stejně jako u předchozí Marie, i u Evy se vyskytly vši, avšak už 10. 3. 2020. „Klientka přišla do kanceláře se ujistit, že u své dcery vidí ve vlasech vši. Pracovnice vlasy zkontrolovala a zjistila, že se opravdu jedná o hnidy a vši. Klientka byla poučena o chování a pohybu po AD, není možné, aby se dcera stýkala s ostatními dětmi, na dvoře může být jen sama. Nechodit na návštěvy, nepřijímat návštěvy. Doporučeno zakoupit šampon proti vším, hřebínek a intenzivně pracovat na vyčesávání a zbavování se vší. Klientce byl zapůjčen hřebínek a byla motivována, aby pracovala intenzivně, aby byl problém brzo pryč. “ Eva začala situaci neprodleně řešit a dcery se vši zanedlouho zbavily. Stejně jako hodně předškolních dětí na AD, ani Evina dcera nebyla výjimkou. U klientek s malými dětmi je častým problémem, že děti utíkají z bytových jednotek. Otázkou je, jak tento problém dokážou řešit jejich matky. „Pracovnice viděla dceru klientky, které je 5 let, jak se na dvoře AD sama bez matky. Na dvoře byly ještě jiné děti a klientky, proto se pracovnice doptávala klientek, zda jsou s klientkou domluvené na hlídání její dcery. Na to klientky odpověděly, že ne. Pracovnice tedy klientku zavolala, aby si přišla pro dceru, že porušuje pravidla AD, že děti do šesti let nemohou být bez dozoru na dvoře AD, ani na bytové jednotce. Klientka argumentovala tím, že „tak ji tam nechala, a co jako“. Pracovnice klientce připomněla, co by následovalo, pokud se tato věc bude opakovat, a to konkrétně ústní napomenutí následované písemnými napomenutími a výpovědí smlouvy“ V některých případech je nutné připomínat Vnitřní pravidla azylového domu. Zadní brána musí být otevřená, jelikož je společná s Denním stacionářem Domovinka a Terapeutickou dílnou. Brána je však blízko hlavní silnice a dětem by mohlo hrozit nebezpečí, pokud nebudou pod dozorem. Klientky musí být vedeny k zodpovědnosti i tím, že se jim pohrozí napomenutím.*

Eva se pracovnici 26. 6. 2020 přišla svěřit ohledně zdravotního stavu její starší dcery. „Klientka přišla za pracovnicí, aby jí sdělila, že její dceři zjistili šelest na srdci. Klientka dříve volala dceři RZS na službě pracovnice, a tak se přišla zeptat, zda lékař něco říkal o problémech se srdcem, tepem, a zda měřil tlak. Pracovnice sdělila, že musí mít klientka zprávu, tak ať s tou zprávou jde k dětské lékařce, která jí to vysvětlí. Pracovnice potvrdila, že lékař měřil tep i tlak a poslouchal srdce, ptal se dcery, kde jí to bolí, prohmatal jí břicho a nic neshledal. Klientka dále sdělila, že musí dceru objednat na kardiologii, ale má strach,

co jí najdou. Klientka motivována, aby co nejdříve zajistila termín, aby se popřípadě co nejdříve mohla nastavit léčba. Také vysvětleno, že pokud dítě v noci zvrací a buší mu srdce a volá se RZS, nemusí vždy přijet lékař potřebné odbornosti, proto je lepší při problémech, případně po zavolání RZS následující den navštívit dětskou lékařku, která dítě více prohlédne.“ Eva má strach z doktorů, ale v tomto případě byla potřeba ji motivovat k časnému řešení problému. Pracovnice se snažila, aby se Eva lépe zorientovala v dané problematice a kvůli svému strachu nezanedbala péči o dceru. Další intervence, konkrétně z 26. 7. 2020 se opět týká dohlížení na děti. „Klientka se navečer dostala do konfliktu s klientkou č. 5 kvůli jejich dětem. Děti si spolu nemohou hrát, protože to neumí a dochází mezi nimi až k fyzickému násilí. Zde se jednalo o kopnutí do nohy a jeho oplacení. Následně se tedy začaly hádat i klientky. Pracovnice jim objasnila situaci a doporučila, aby si obě klientky své děti hlídaly a nestávalo se, aby kvůli jejich nepozornosti poté děti měly nějaké spory bez dozoru jejich matek. Klientky s tímto souhlasily a budou na své děti více dohlížet a budou se snažit, aby se děti venku nepotkávaly.“ Klientky byly informovány o tom, že v takovéto situaci nepomohou vulgarismy ani násilí. Důležité je, aby na své děti poctivě dohlížely a věnovaly jim dostatek času, který vyžadují. Se správným přístupem matek k péči o děti by nemělo docházet k podobným situacím. 18. 11. 2020 Eva opět řešila problém, avšak jiného charakteru než doposud. „Klientka přišla za pracovníci, aby s ní probrala situaci, kdy telefonovala na pevnou linku AD její matka. Klientka s ní odmítla mluvit a pracovnice měla od matky vyřídit vzkaz, aby se klientka ozvala sestře, a že by prarodiče chtěli mluvit s vnučkou. Pracovnice vzkaz klientce vyříдила a klientka se rozpovídala o dost špatném vztahu se svou matkou, která se ozve, jen když něco potřebuje, ale jinak klientce vyčítá všechno možné z minulosti, i jejího přítele, se kterým má obě dcery. Pracovnice se snažila klientku podpořit, motivovat ke zvážení podpory vztahu vnoučat s prarodiči a možná zkusit dát šanci i matce. Pracovnice klientce vysvětlila, že vše záleží na klientčině rozhodnutí.“ Tuto intervenci jsme sem zařadili záměrně. Nejedná se sice o dění v azylovém domě, ale o kontakt dětí s prarodiči. Svěření se s takovým problémem někomu jinému může napomáhat k řešení rodinných vztahů. Poslední intervence na toto téma je ze dne 17. 12. 2020 se dotýká i Evina zdravotního stavu, o kterém jsme se zmínili na začátku. „Klientka se již delší dobu necítí dobře a je celkově bez nálady a chuti něco dělat. Pracovnice klientku vyslechla a snažila se ji motivovat k tomu, že je za týden Štědrý den, a že by mohla uklidit bytovou jednotku, udělat si vánoční výzdobu, aby děti také pocítily, že se blíží vánoční svátky. Dále klientka motivována upéct nějaké vánoční cukroví, a že se můžou zapojit i její dcery. Navodit si vánoční atmosféru a pustit si vánoční koledy. Klientka sama uznala, že musí kvůli dětem začít Vánoce řešit. Později klientka přišla s tím, ať se jde pracovnice podívat na bytovou jednotku, že s dcerami nazdobily stromeček a už má hotové těsto na perníčky. Pracovnice klientku pochválila a motivovala ji k dalším přípravám Vánoc.“ Jak již bylo výše zmíněno, pro Evu je v každém případě velmi důležitá podpora a motivace ze strany personálu, aby věděla, že v životě nebude na nic sama a vždy se najde někdo, kdo by jí v nelehké životní situaci mohl pomoci.

U Petry jsme zaznamenali celkem 16 intervencí týkajících se péče o dítě. Jedná se zejména o stravování dítěte, jeho zdravotní stav a denní režim. Nenajdeme zde intervence spojené s výchovou jako takovou, jelikož syn Petry ještě nemá ani rok. První intervence z 12. 2. 2020 pojednává o stravování syna. „Klientka přišla za pracovníci azylového domu ohledně stravování novorozence. Jelikož klientka sdělila v minulých dnech, že syna kojí i přikrmuje, pracovníce ji informovala o možnosti příspěvku na stravu pro kojící ženy. Klientka nyní ale uvedla, že už syna nekojí, a proto potřebuje pomoci při zajištění stravy pro něj, pracovníce pomohla klientce zajistit Sunar, který je vhodný pro novorozence a klientku poučila o přípravě a dávkování Sunaru. Pracovnice klientce připomněla, aby počítala do budoucna s výdaji na Sunar.“ Petra chce, aby se její syn zdravě vyvíjel. Pracovnice jí poradila, jakou výživu by synovi mohla dávat a zároveň ji vedla k finanční gramotnosti tím, že si na umělé mléko bude muset vždy odložit nějaké peníze. Zdravý vývoj dítěte však není jen o vhodném stravování. 13. 2. 2020 pracovníce Petru upozornila na dodržování denního režimu dítěte. „Klientce se pře pár dny narodil novorozený syn. Klientka s ním dnes po obědě kolem 13. hodiny odešla mimo AD a vrátila se 18:15. S klientkou probíráno dodržování režimu dítěte, klientka upozorněna na fakt, že se její syn narodil před pár dny a měla by se snažit dodržovat i režim šestinedělí, netoulat se se synem dlouho mimo AD i kvůli zimnímu počasí a nemocem. Klientce připomenuto, že je dohoda s OSPOD, kdy pracovníci AD kontrolují režim dítěte a mají povinnost hlásit veškeré nesrovnalosti. Klientka sdělila, že se to již nebude opakovat.“ Jelikož má Petra své starší děti v pěstounské péči, kontrola pracovníc a směřování klientky správným směrem jsou opravdu důležité. Pracovnice tedy nečekají na to, až za nimi Petra přijde, ale s různými podněty za ní chodí samy. 26. 2. 2020 se pracovníce Petry doptávala, jak zvládá péči o syna. „Klientka udává, že dobře, že syn je hodný, jen než nachystá mléko, tak syn pláče. Pracovnice se ptala na postup přípravy, klientka popsala, že vždy před jídlem převaruje kojeneckou vodu, pak ochlazuje mléko, což trvá déle a v tu dobu syn pláče. Pracovnice doporučila převarit celou lahev kojenecké vody v hrnci, nechat vystydnout a nalít zpět do lahve. Při přípravě mléka jen ohřát na vhodnou teplotu k pití v mikrovlnné troubě. Klientka byla ráda za radu a hned dala převarit kojeneckou vodu, aby v noci měla vše přichystané. Pracovnice také doporučila jednou denně vyvarit i kojeneckou lahev s dudlíkem.“ Opět se potvrzuje to, že pracovníce, které samy již děti vychovaly, mají nespočet rad, kterými mohou klientkám ulehčit jejich život. 18. 4. 2020 pracovníce s klientkou probírala skutečnost, že si za poslední dny všimla, že syn celé dny propláče. „Klientka se jí svěřila, že neví, co má dělat, že je již ze synova neustálého pláče vyčerpaná. Pracovnice klientce doporučila kontaktovat dětského lékaře či ho jít osobně navštívit, zda syna něco nebolí. Klientka odpověděla, že jdou někdy v květnu se synem na očkování, tak se pak zeptá. Pracovnice klientku upozornila, že do května je to poměrně dlouhá doba a jestli syna něco trápí, měla by to řešit dříve. Klientka se rozhodla ještě počkat a pokud to do několika dní neustoupí, tak se poradí s lékařkou. Pracovnice klientce doporučila, aby dbala na péči o dítě.“ Zde opět narážíme na skutečnost, že je vhodné vzniklé problémy řešit zavčas a je potřeba Petru motivovat a vést k tomu, aby si takové věci zvládla

do budoucna uvědomit sama. Zdravotní stav dítěte rozhodně není něco, co by se mohlo zanedbávat, jelikož by se problémy mohly rozvinout ještě více. Na situaci úplně jiného charakteru, než byly ty dosavadní, pracovnice narazila 7. 5. 2020, když šla na bytovou jednotku, aby z důvodu nastavených pravidel v sociálních službách preventivně změřila klientce a jejímu synovi teplotu. *„Na pokoji klientky byly všechny děti z AD a jedly večeři – maso, knedlík a zelí. Pracovnice si později, až děti odešly, zavolala klientku k sobě do kanceláře, aby společně daný problém probraly. Pracovnice klientce připomněla, že tento týden žádala o potravinovou pomoc z důvodu nedostatku financí na pleny pro syna a hygienické pomůcky, přitom teď krmí 4 další děti. Dále by také měl mít syn večer před spaním klid, a ne, aby mu tam křičely děti. Klientka uvádí, že jí bylo dětí líto, protože jí řekly, že takové jídlo ještě nikdy nejedly. Pracovnice klientce doporučila, aby se naučila říkat „ne“. Klientka má sama hodně těžkou životní situaci a nemůže si dovolit taková velká gesta. Klientka potřebuje sama našetřit finance jak na bydlení, tak i na zaplacení svých pohledávek. Klientka pracovníci vyslechla a sama usoudila, že se bude muset naučit říkat „ne“ a myslet hlavně na svoji rodinu. Již dříve se totiž snažila někomu pomoci, poté jí na oplátku nepomohl nikdo.“* Klientka by ve své nelehké finanční situaci měla procvičovat asertivní chování vůči ostatním, aby jí zbyly peníze hlavně pro ni a jejího syna. Tentýž den si klientka přišla postěžovat za pracovníci, že si již neví rady se svým synem, který *„často pláče přes den a také v noci. Pracovnice se klientky doptávala, zda nemá syn při pláči tvrdé břicho, zda nemůže mít bolesti z plynatosti nebo jestli nepotřebuje přebalit či nakrmit, zda tyto možnosti již vyzkoušela. Klientka uvádí, že syn je najezený a břicho má na pohmat měkké. Syn jí přestane plakat jen tehdy, když ho vezme na ruce. Pracovnice jako další možnost doporučila klientce zvážit koupi šátku, do kterého by mohla syna dát a mít tak volné ruce, nebo zkusit dát kočárek na bytovou jednotku a zkusit syna uspat v něm. Klientka řekla, že kočárek vyzkouší. Pokud nepomůže ani tohle, klientce doporučeno navštívit pediatra.“* Petřin syn opravdu plakal téměř neustále. Pracovnice se jí snažila doporučit odzkoušené věci, které na děti zabírají. Pracovnice s klientkou opětovně řešila režim dítěte, a to 25. 5. 2020, kdy *„klientka odešla kolem 12 hodiny ven a jela do místa trvalého bydliště pro poštu. Klientka se vrátila 18:30. Byla tázána, kde byla tak dlouho. Má čtyřměsíční dítě, které potřebuje pravidelně teplé mléko. Klientka sdělila, že potkala svého partnera a otce syna a dlouho s ním debatovala, protože zjistila, že je těhotná. S klientkou situace probrána. Klientka sdělila, že si myslela, že může se synem chodit ven, jak se jí zachce. Pracovnice klientce vysvětlila problémy spojené s nepravidelností stravy u tak malého dítěte, zdravotní rizika a rizika spojená s pobytem v nepříznivých podmínkách trvalého bydliště. Klientka sdělila, že nebyla v místě trvalého bydliště a mléko měla pro syna nachystané v termoobalu. Pracovnice klientku obeznámila také o rizicích častého opouštění AD a vztahu k IP na OSPOD. Pracovnice klientce sdělila, že celou situaci probere s pracovníci OSPOD a vzájemně se dohodnou na kompromisu.“* Někomu by se taková kontrola ze strany personálu mohla zdát až přehnaná, avšak v Petřině situaci je více než nutná. Pokud si Petra chce syna udržet ve své péči, případně uvažuje o návratu do péče i u svých starších dětí, je zde potřeba patřičného dohledu, aby děti nestrádaly. V další intervenci z 1. 6. 2020 se opět potvrzují zkušenosti pracovníků azylového domu s orientací v dané tématice. *„Klientčin syn okolo druhé*

hodiny ranní hodně plakal. Pracovnice slyšela klientku, jak ohřívá jídlo. Syn ale plakal i nadále, po půl hodině pracovnice šla zaklepat na klientku, zda je vše v pořádku a nepotřebuje nějak pomoci. Klientka byla již unavená a nervózní, že syn tak dlouho pláče a neví, co si s ním počít. Uvedla, že je najezený a přebalený. Pracovnice se domnívala, že dítě může bolet břicho a klientce ukázala, jak břicho masírovat a cvičit s nožičkami. Po masírování a cvičení si syn hodně ulevil větry, zklidnil se a po chvíli usnul. Pracovnice klientce doporučila syna masírovat, cvičit a v lékárně koupit kapky na větry. Také doporučeno, pokud by měl syn často bolení, zajít za dětskou lékařkou a vše s ní konzultovat. “Některé věci, které se klientky od pracovnic v azylovém domě naučí, jsou pro ně často úplnou novinkou. Pracovnice se klientkám snaží vštípit mnoho rad, které by mohly využít i budoucnu mimo azylový dům. Petra se však velmi obává o zdravotní stav syna, jelikož 8. 6. 2020 pracovnici sdělila, že se syn „často téměř dusí, když dostane záchvat pláče, následně je i velmi rudý. Sdělila, že včera při záchvatu breku byl fialový, přestal dýchat. Klientka se bála, musela jej trochu plácnout po zádech. Jelikož pracovnice z dřívější doby ví, že má jít klientka zítra na prohlídku k dětské lékařce, doporučila jí popsat paní doktorce, co se u syna děje pravidelně každý den, a že o něj má strach. Klientka se rozhodla jít k lékařce hned zítra ráno, protože její strach je každou hodinou větší. Dále pracovnice klientce doporučila snažit se syna uklidnit všemi možnými způsoby, být vynalézavá, všimnout si, co na syna zabírá. Pokud klientka ví, že je syn zdravý a netrápí jej zdravotní potíže, snažit se jej rozptýlit nějakou zajímavou věcí, aby přestal plakat.“

Pozorujeme, že se o zdraví svého syna bojí natolik, že se sama rozhodla jít k lékaři co nejdříve, aby zjistila, zda se synem není něco v nepořádku. Petra se 11. 6. 2020 rozhodla, že by chtěla zařadit do synova jídelníčku také příkrmy, jelikož už má 4 měsíce. Petra přišla za pracovnicí a dotazovala se, jak s příkrmy začít. „Pracovnice klientce doporučila, že je vhodné začínat zeleninou, protože má neutrálnější chuť. Pokud začnete s ovocnými příkrmy, miminko si může navyknout na sladkou chuť a ostatní by mu poté nemusely chutnat. Vhodná je mrkev, brokolice, dýně, brambory, špenát, celer a jablko. Začíná se s jedním druhem zeleniny a podává se několik dní samostatně. Po 2 – 4 dnech může klientka přidat další druhy. Snadněji tak odhalí možnou alergii nebo nesnášenlivost. Příkrm se dítěti podává lžičkou, řádně rozmačkaný nebo rozmixovaný. Pracovnice klientku také upozornila, že se může stát, že dítěti příkrm zpočátku nebude chutnat. Klientce doporučeno neztrácet trpělivost a vytrvat. Klientka si vše důkladně zapsala a také si napsala nějaké základní recepty. Pokud si nebude z čímkoliv vědět rady, může se obrátit na pracovnice AD.“

Na toto doporučení 16. 6. 2020 navázala jiná pracovnice. „Klientka začala dávat synovi příkrmy ve formě zeleninového pyré. Vytvořila si s jinou pracovnicí jídelníček, podle kterého se řídí. Klientka dnes podávala synovi mrkev s bramborem. Bylo doporučeno, aby pyré ředila vodou z uvařených brambor a příkrm mixovala najemno bez kousků. Syn má 4 měsíce, na kousky jej může učit postupně, až ochutná větší množství zeleniny, ovoce a začne více žvýkat. Nyní doporučeno spíše mixovat. Klientce doporučeno sledovat reakce, kdyby synovy jednotlivé složky příkrmu nesesedly, aby je přestala ihned dávat, popř. se přišla domluvit s pracovnicí. Doporučeno také, aby dělala vždy čerstvý příkrm, co syn nesní, vyhodit a na druhý den uvařit čerstvé.“

Vyhazování jídla v tíživé finanční situaci není úplně vhodné. Pokud by to Petře nevadilo, může po synovi dojistit to, co sám nesní. Je však důležité, aby se naučila odhadnout správné množství příkrmů, které bude synovi připravovat. 23. 6. 2020 si pracovnice všimla, že „syn

*klientky často řihá, a ublinkává, a často přes den i v noci pláče a vzteká se. Proto se ptala klientky, jaké mléko podává synovi a jak s ním dál pracuje. Klientka uvedla, že syn neumí usínat jinak než s kojeneckou lahví. Klientce doporučeno změnit značku kojeneckého mléka a vyzkoušet více značek a porovnat, zda by mu jiná značka nesedla více. Dále klientce doporučeno naučit dítě na dudlík, a ne na kojeneckou lahev. Dítě do sebe při sání lahve saje vzduch, který způsobuje plynatost a těžkosti, které mohou u tak mladého dítěte vést k bolení břicha. Klientka sdělila, že syn dudlík nechce. Klientka motivována k neustálému podávání dudlíku místo lahve a trpělivosti. Klientka také uvedla, že si ostatní klientky stěžují, že její dítě neustále pláče. Sděleno, že to není důvod k tomu, aby nenaučila dítě na dudlík. Kojenecká lahev se nemá využívat jako šidítka a může způsobovat dítěti bolest. Klientka motivována a podpořena v jejím snažení. Doporučeno, aby dbala o své dítě a nedávala na sousedky, které obtěžuje dětský pláč.“ Zde opět pozorujeme, stejně tak, jako u Marie, že je důležité, aby Petra byla trpělivá a vytrvala v tom, co jí radí pracovnice a pokusila se mu dávat místo lahve dudlík, i když ho syn zatím odmítá. Neustálý pláč syna však stále neměl konce a Petra se velmi obávala o jeho zdraví. „Klientka se dnes se svým synem vrátila z pobytu od své sestry a svěřila se pracovnici, že syn měl opět velký záchvat pláče, kdy se nemohl ani nadechnout a bělal. Klientka popsala její pocity, kdy se cítila naprosto bezmocná. Klientka toto sdělila pracovnici již dříve, pracovnice jí poradila toto konzultovat s dětskou lékařkou. Klientka se svěřila, že se jí nelíbí přístup dětské lékařky, že je sice milá, ale klientka má pocit, že něco zanedbává., jelikož tenkrát byl záchvat syna tak velký, že si opravdu nevěděla rady. Lékařka jí údajně předtím poradila syna „prolískat“. Pracovnice klientku upozornila, že má právo na změnu dětského lékaře, pokud se jí nelíbí přístup nynější lékařky. Klientka sdělila, že 9. 7. jdou na očkování a pokud jí neporadí nic jiného nebo ji nepošle nikam na vyšetření, bude si přát lékařku změnit. Klientka však neví, jací jiní dětští lékaři v UB jsou. Pracovnice klientce doporučila následně přijít do kanceláře a na PC si najít kontakty a adresy jiných lékařů.“ Právním každého pacienta, v tomto případě matky, jako jeho zákonného zástupce, je změna lékaře v případě nespokojenosti. Toto Petře poradila také pracovnice azylového domu, samotná volba je však jen na ní. Petra opakovaně projevuje zájem o trávení času s jejími dětmi, které jí byly odebrány a svěřeny do péče pěstounům. 31. 7. 2020 přišla za pracovnicí s dotazem, zda by si mohla vzít děti na víkend k sobě na AD. „Klientka přišla za pracovnicí, aby zjistila, jak je to na AD s pobytem jejích dětí, které jsou v pěstounské péči. Klientka by si chtěla děti vzít na víkend k sobě. Pracovnice klientce sdělila podmínky, není problém, aby klientka v rámci sblížení měla své děti na víkend u sebe na AD. Klientka sdělila, že pracovnice pěstounské péče v XX, kam děti spadají, jí sdělila, že o tom nikdy neslyšela a že to nedovolí. Klientce vysvětleno, že každé zařízení to má nastaveno jinak, avšak pokud to dovolí pracovnice OSPOD, tak není problém mít děti přes víkendy v AD. S klientkou také probrán její vztah k dětem, jak je dlouho neviděla. Klientka sděluje, že děti k ní mají dobrý vztah. Doporučeno za dětmi jezdit častěji, aby si na klientku zvykly a pak si je může na víkend vzít. Doporučeno také včas platit výživné a řešit dluhy na výživném.“ Pracovnice Petře doporučila v rámci utužování rodinných vztahů, aby se s tímto problémem obrátila na svou pracovnici OSPOD, která by jí s tímto mohla pomoci. Každopádně není problém, aby děti trávily s matkou víkendy na AD. Petra by nemusela ani platit vyšší nájem, jelikož nemá děti v péči.*

Petra opět přišla 19. 9. za pracovníci, že se obává o zdravotní stav svého syna. Tentokrát se nejednalo o pláč. „Klientka dnes přišla za pracovníci, zda by se podívala na syna. Zdá se jí, že má červené a více přivřené oko. Pracovnice se šla na syna podívat a doporučila klientce navštívit dětskou pohotovost, jelikož jeho oko nevypadalo zdravě. Klientka šla se synem na pohotovost, kde lékař diagnostikoval zánět spojivek v obou očích. Pracovnice klientku upozornila na dodržování VP při infekčním onemocnění, nenavštěvovat se s jinými klientkami, nepřijímat je k sobě na bytovou jednotku.“ Petra byla upozorněna, jak se chovat při výskytu infekčního onemocnění. Jelikož je její syn ještě malý, nebyl problém ho uhlídat jako jiné starší děti, které klientkám často utíkají z bytových jednotek. 30. 9. 2020 se opět objevily zdravotní problémy. Petře se zdálo, že má syn zvýšenou teplotu. „Pracovnice v rámci každodenního měření TT syna změřila, a měl opravdu zvýšenou teplotu, a to 37,5°C. Klientka si stěžovala na velmi suchý a těžký vzduch na bytové jednotce a uváděla, že nechce moc větrat, jelikož má postel i postýlku přímo u okna. Klientce doporučeno větrat intenzivně, ale na chvíli, např. otevřít okno dokořán, zatímco bude se synem na dvoře AD, nebo jej v té chvíli mít dál od okna. Klientka dále řešila, jak zvlhčit vzduch, že slyšela o zvlhčovačích vzduchu, ale nemá na něj dostatek financí. Pracovnice klientce doporučila namočit ručníky a dát je na topení, tím se vzduch zvlhčí.“ Pracovnice Petře poradila využití takové metody, která funguje a není tak finančně náročná, jako ostatní. Jelikož byla Petřina bytová jednotka poměrně malá, bylo opravdu lepší, aby větrala, když bude se synem na dvoře.

U Jiřiny byly v rámci jejího pobytu na AD do 7. 1. 2020, kdy byla shromažďována data, evidovány pouze dvě intervence spadající do tohoto tematického okruhu. Jiřina nechodila do práce a s dětmi trávila poměrně dost času. 12. 11. 2020 Jiřina telefonovala vnitřním telefonem do kanceláře, že její syn spadl z poschod'ové postele a teče mu krev. „Pracovnice šla na bytovou jednotku, aby zjistila, jaká je situace. Syn krvácel z nosu, měl šrám na čele a na krku. Klientka se snažila synovi zastavit krvácení a neustále na něj křičela, proč tam lezl. Pracovnice se klientce snažila vysvětlit, že teď by na syna neměla křičet, ale spíš se má snažit ho uklidnit. klientka měla strach, aby syn neměl otřes mozku, proto pracovnice klientce doporučila zajet na dětskou pohotovost v UB, kde jsou do 20:00. Klientka tedy zavolala svého partnera, aby pro ně přijel autem a odvezl je k lékaři. Klientka ještě uvedla, že to není poprvé, co syn z postele spadl, že chvíli neposedí. Pracovnice klientce vysvětlila, že si musí děti hlídat a měla by být důsledná, aby děti z matky cítily autoritu a poslechlly ji.“ U Jiřiny se několikrát ukázalo, že má problémy s ovládáním, a to jak v komunikaci s personálem, tak se svými dětmi. Někdy je velmi rázná. Můžeme si také povšimnout, že zde figuruje i Jiřinin přítel, který se o rodinu dokáže postarat, když se něco stane. 30. 12. 2020 se řešila zcela jiná situace. Ačkoliv ve vlastním bytě by tohle nemusel být problém, v azylovém domě s jasně nastavenými pravidly se tato pravidla musí dodržovat. Jiřina byla 30. 12. 2020 upozorněna, že nemůže svou dceru nechávat samotnou na bytové jednotce, i když je jí už 14 let. „Klientka dnes odešla s ostatními

děťmi za partnerem ve 13 hod a do AD se vrátila ve 20:25. Dcera tak byla v AD 7 hodin bez dozoru. Klientka uvedla, že dcera s nimi chodit ven nechce, tak co má dělat. Pracovnice klientce doporučila, aby dceru alespoň přišla do AD zkontrolovat, když se celý den pohybuje po UB. Jinak se bude muset klientka domluvit s vedoucí AD 4. 1. 2020 na sepsání dohody o tom, že dcera může být v AD tak dlouho sama bez dozoru.“ Pokud má některá z klientek potřebu pravidla přenastavit, musí to řešit přímo s vedoucí azylového domu, a to ideálně před tím, než začne jednat podle sebe. Dcera Jiřiny je již ve věku, kdy zvládne být na bytové jednotce sama, aniž by se jí něco stalo. Pravidla jsou zde však jasně nastavena a pokud by přece k nějakému incidentu došlo, personál AD musí mít takovou dohodu sepsanou v kartě klientky. Pracovnice nemají čas na to, aby chodily na bytovou jednotku dohlížet na cizí děti.

U Terezy bylo zaznamenáno třináct intervencí, které jsme zařadili do tohoto tematického okruhu. Intervence se z části týkají péče o novorozeného syna, poté dohlížení na pětiletou dceru. Tereza je ve složité situaci, jelikož se musí co nejvíce věnovat miminku na bytové jednotce. Dcera se tam ale nudí a pořád utíká. Tereze se koncem května narodil syn. 29. 5. 2020 telefonovala z porodnice, že „má zařízeního dětského lékaře pro svého novorozeného syna v XX, ale jelikož bydlí na AD v UB, chtěla by syna zaregistrovat v UB nebo blízkém okolí. Klientka uvedla, že má pediatra pro starší dceru také v XX. Požádala pracovníci AD, aby jí poradila, jak dále postupovat. Pracovnice jí doporučila zkusit kontaktovat pediatry v UB. Navrhla jí, že vyhledá kontakty a motivovala klientku, aby si je obtelefonovala a objednala si termín první návštěvy. Byla jí nabídnuta také možnost zajistit si lékaře prostřednictvím sociální pracovníce z nemocnice.“ Pracovnice vyhledala kontakty na dětské lékaře, ale Tereza byla po porodu pochopitelně vyčerpaná, tak pediatra začala řešit 2. 6. 2020, kdy se vrátila na AD. „Syn se narodil předčasně, klientka musí sledovat, jak přibírá na váze a celkově kontrolovat zdravotní stav u pediatra. Pracovnice klientku motivovala k vyhledání kontaktů na dětské lékaře v UB a okolí a klientka se objednala na první prohlídku se synem. Klientka si vypsala telefonní čísla lékařů. Jedna lékařka pozvala klientku na prohlídku na zítra v 9:30. Pracovnice klientce připomněla, co vše si má vzít s sebou a navrhla ke zvážení zaregistrování starší dcery u stejné lékařky v UB.“ Jelikož se syn narodil předčasně, měla o něj Tereza velké obavy, jelikož u dcery se jí tohle nestalo, tak nevěděla, co má dělat. 4. 6. 2020 volala na chodbu o pomoc, načež šla pracovnice zkontrolovat, co se děje. „Pracovnice zjistila, že novorozený syn klientky si ublíkl a vyteklo mu to z nosu a přestal v tu chvíli dýchat. Pracovnice klientce ukázala správnou polohu při této situaci. Také pracovnice klientku vyslechla a vysvětlila jí, co se s dítětem v této situaci děje a jak s ním manipulovat. Klientka také upozornila, že jí nefunguje ani jeden monitor dechu. Pracovnice doporučila dát monitor pod prostěradlo, a ne pod matraci. Dítě je lehké a monitor nemusí na tak malou váhu reagovat. Bylo vyzkoušeno a monitor fungoval. Klientce doporučeno podložit matraci v místě, kde má dítě hlavu, aby leželo z kopce, hlavu výše než nohy. Také doporučeno dávat dítě dostatečně odříhnout po kojení a polohovat na bok. Klientka se zklidnila a s pracovníci



vše probrala.“ Zde opět pozorujeme zkušenosti pracovníc s péčí o děti, které předávají klientkám. Je potřeba, aby se Tereza se svým synem naučila správně manipulovat, aby příště mohla předejít podobným situacím. 7. 6. 2020 Tereza opět potřebovala pomoc a radu od pracovníce. „Klientka přišla požádat pracovníci, zda by jí neasistovala při koupání jejího novorozeného syna. Pracovnice klientce poradila, aby si před koupáním připravila osušku, oblečení na noc, pleny, olejíček, kterým bude po koupání potírat celé tělíčko novorozence, neboť novorozenci mívají suchou pokožku. Klientka si vše připravila, pracovníce klientku upozornila na teplotu vody, kterou zjistí tím, že před položením miminka do vody zkusí vlastní rukou, že je voda přijatelně teplá. Pracovnice klientku naváděla při postupu koupání, že má držet hlavičku levou rukou a pravou rukou postupně mokrou žínkou umývat novorozence od hlavičky, obličej, a dále postupně celé tělíčko novorozence. Klientka za přítomnosti pracovníce novorozence vykoupala, oblékla a uložila do postýlky.“ Pracovnice Tereze jednoduše vysvětlila postup při koupání miminka a Tereza krok po kroku postupovala sama, aby si rady pracovníce lépe zapamatovala. Jak jsme již výše zmiňovali, Tereza nemá dceru ve své péči. Dne 1. 7. 2020 měla jet pro dokumenty týkající se svěřeni dcery do péče jejímu bratrovi. „Klientka nejela a sdělila, že jí to zítra přiveze přítel, aby tam nemusela zbytečně jezdit. S klientkou probrána její situace. Dceru v péči nemá, nemůže na ni žádat finance. Syna v péči má, ale za rok se má vrátit k výkonu trestu odnětí svobody. Klientka se pracovníci otevřela a sdělila, že nechce dceru znovu opustit. Klientka o této skutečnosti neinformovala personál, proto byla ujistěna v tom, aby řikala personálu vše, jelikož se nyní musí vše zpětně měnit. Doporučeno řešit problémy ihned, a ne je zamlčovat a nést před sebou.“ Je potřeba, aby personál azylového domu věděl o podobných věcech a v případě potřeby mohl klientkám poskytnout náležitou pomoc při řešení jejich problémů. Pracovnice Terezu také podpořila v tom, aby se svěřovala, když ji bude něco trápit. 9. 7. 2020 Tereza pracovníci sdělila, že by se chtěla v rámci plnění individuálního plánu naučit připravovat buchty a sladkosti pro dceru. S pracovníci si domluvila tvorbu nepečeného dortu. „Dle předchozí domluvy klientka měla nakoupené veškeré suroviny a zavolala pracovníci k sobě do bytové jednotky, aby jí s tvorbou pomohla. Klientka si přála zapojit do pečení i dceru, která se velmi těšila a udělalo jí to velkou radost. Pracovnice již dopoledne klientce poradila, co si má na dort nakrájet, nachystat atd. Následně pracovníce koordinovala klientku v činnostech, jak po sobě jednotlivě následují, aby byl dort správně vytvořen. Klientka s dcerou vrstevily suroviny a vznikl tak nepečený dort. Klientka uznala, že tvorba je opravdu jednoduchá a rozhodla se, že bude s dcerou dělat dorty častěji. Klientka také uznala, že se bála naprosto zbytečně a mohla s tvořením sladkostí pro dceru začít i dříve, když vidí, jakou z toho má dcera radost. Příště si klientka přeje v rámci IP upéct buchtu s polevou.“ Zde můžeme pozorovat, že se klientky v azylovém domě přiučí mnoha novým věcem. Pracovnice vždy dokážou ocenit, když za nimi klientka přijde a chce se naučit něco nového. Je hezké, že Tereza do tvorby nepečeného dortu zapojila i svoji dceru, které se to velmi líbilo. Tímto se již v útlém věku učí, jak by mohla mamince pomáhat. O několik hodin později nastal problém, který však neměl s dortem žádnou spojitost. „Okolo třetí hodiny ranní volala klientka do kanceláře, že její syn krvácí. Pracovnice šla ihned za klientkou nahoru a po prohlédnutí

syna motivovala klientku, aby zavolala RZS. Syn klientky byl od krve, co mu tekla z nosu a při dýchání chrčel. Klientka tvrdí, že usnula při kojení, a když se vzbudila, syn byl celý od krve. Protože klientka nebyla schopna srozumitelně popsat dispečerce, co se stalo, komunikovala s ní pracovnice, která dbala jejich rad a naváděla klientku, co má dělat. Jelikož byla klientka velmi rozrušená a nedokázala danou situaci srozumitelně popsat, tak jí pracovnice poskytovala podporu i po příjezdu záchranářů. Záchranáři přijeli do patnácti minut, poté odvezli klientku s oběma dětmi do nemocnice. Pracovnice pomohla klientce sbalit nejdůležitější věci do nemocnice pro klientku i pro obě děti. Pracovnice zkontrolovala a uzamknula bytovou jednotku. Pracovnice klientce dala dvě roušky, pro klientku a její dceru na vyžádání klientky.“ Situace v noci z 9. na 10. 7. 2020 se jevila opravdu kriticky. Na službě byla mladší pracovnice, která s dětmi nemá mnoho zkušeností. Záchranáři po telefonické konzultaci s lékařem zprvu odmítli klientku se synem odvézt na hospitalizaci s tím, že ho má klientka s pracovníci kontrolovat a ráno se uvidí. Klientka i pracovnice však měly velký strach a požadovaly, aby je přece jen do nemocnice odvezli, protože vyhodnotily situaci tak, že novorozené miminko ztratilo opravdu hodně krve. Záchranáři Terezu i s dětmi nakonec odvezli do nemocnice. Při vyšetření se zjistilo, že syn prodělával těžký zápal plic. Na to navazuje další intervence z 19. 7. 2020. „Vzhledem k tomu, co se stalo v noci z 9. 7. na 10. 7. 2020 je klientka velmi ustrašená, co se týče zdravotního stavu jejího syna. Pracovnice mu během odpoledne 2x měřila teplotu. Je lehce zvýšená (37,2 °C). Klientka volala pracovníci na bytovou jednotku, že se jí zdá, že syn opět špatně dýchá. Pracovnice miminko prohlédla a ptala se klientky, zda mu jen nemohlo něco zaskočit. Klientka řekla, že synovi právě dávala kapky, které mu předepsali v nemocnici. Pracovnice se s klientkou domluvila, že pro jistotu budou přeměřovat teplotu v průběhu dne, a pokud neustoupí, bylo klientce doporučeno se synem navštívit lékaře. Pokud by byla teplota příliš vysoká, do 20:00 je v UB pohotovost. Pokud ne, klientka jde se synem zítra k lékaři na kontrolu.“ Je pochopitelné, že má Tereza o svého syna strach, po tom, jakým stresem si prošla. Synovi se nyní snaží věnovat veškerou pozornost. Jediným problémem je, že se pak nedostatečně věnuje své dceři. Ta utíká z bytové jednotky. 25. 7. 2020 se Tereza dostala do konfliktu s Evou kvůli jejich dětem. Intervence je již zaznamenána výše u Evy, tak ji nebudeme uvádět znovu. S Terezou bylo následně probíráno, jelikož nezná Uherský Brod, kam by mohla s dětmi chodit, jelikož se dcera na AD nudí. „Pracovnice klientce doporučila nejbližší dětská hřiště, dále také, když je léto, koupelky nebo Aquapark Delfín. Pokud by se klientce také někdy chtělo, mohla by si s dětmi projít stezku planet, která vede z nádraží až nahoru ke hvězdárně.“ Pracovnice Tereze doporučila známá místa v UB, která často navštěvují rodiny s dětmi. Není divu, že se Terezina dcera na AD nudí, když nemůže být bez dozoru ani sama na zahradě. Venku je teplo a láká to k tomu, aby děti trávily čas na sluníčku. 9. 8. 2020 opět došlo mezi klientkami ke konfliktu, teď to však nebylo vinou Terezy. „V odpoledních hodinách zavolala klientka pracovníci na zahradu AD, aby pomohla vyřešit konflikt mezi ní a klientkou č. 6. K potyčce došlo kvůli tomu, že klientka č. 5 žádala jiné klientky, že pokud si budou chtít půjčit hračky její dcery, aby ji o tom informovaly. Jediná klientka č. 6

reagovala nepřiměřeným způsobem a to tím, že slovně klientku napadla, byla vulgární a vyhrožovala jí. Klientka se poté jen bránila a raději přivolala pracovníci AD. Tuto verzi potvrdila i jiná klientka, která se incidentu zúčastnila. Obě klientky byly poučeny o vnitřních pravidlech – používání vulgarismů na AD, ještě k tomu před dětmi. Klientka č. 6 byla poučena o tom, že bude navrženo písemné napomenutí. „Vulgarismy jsou u některých klientek na denním pořádku a pracovníce samozřejmě nemohou být u všeho, aby problém vyřešily. Klientky by se měly krotit jak před svými dětmi, tak před cizími, protože jim nejdou dobrým příkladem. Na jedné ze schůzek s matkami bylo dokonce řečeno, aby se klientky krotily, jelikož se od nich učí mluvit vulgárně i děti, které to od svých vlastních rodičů neznají. 4. 9. 2020 přišla Tereza opět dle předchozí domluvy za pracovníci, aby společně pekly buchtu. „Klientka měla všechny suroviny přichystané na buchtu s pudinkem. Do pečení se zapojila také dcera klientky, kterou to moc baví. Pracovnice s klientkou prošla recept bod po bodu, dohlížela na postup přípravy a vše vysvětlila, když si klientka nebyla něčím jistá.“ Opět pozorujeme zájem Terezy naučit se péct. Plní tím i jeden z cílů v individuálním plánu. Na základě soudního rozhodnutí byla 22. 9. 2020 dcera svěřena do péče. Tereze byl vystaven dodatek ke smlouvě, kterým se smlouva mění. „Klientka pečuje o nezletilého syna a nezletilou dceru. S tímto se také mění výše nájmu. Klientka byla poučena, kolik bude od 22. 9. 2020 platit nájemné, kolik to činí za měsíc září a kolik to bude činit za měsíc říjen. Klientce nebyl přiznán doplatek na bydlení, ale byla informována, aby si znovu zkusila zažádat i s tímto dodatkem.“ Tereze dříve na hmotné nouzi nepřiznali doplatek na bydlení, ale byla motivována pracovníci, aby si o něj znovu zažádala, jelikož má v péči obě děti, bude potřebovat více financí na zaplacení nájmu.

U Vlasty byla evidována péče o děti pouze ve třech intervencích. První intervence z 8. 9. 2020 byl spor s Terezou, který jsme popsali výše. Druhá se týkala vycházek dětí, a to z 22. 9. 2020. Jelikož má Vlasta mladšího syna v předškolním věku, mohou být venku pouze do 19:00. V období prázdnin byly tyto vycházkové časy prodlouženy do 21:00 a je jasné, že to všem vyhovovalo více. Děti by však měly mít nastavený denní režim. „Klientka odešla před 18 hodinou s návštěvou a syny ven. Při odchodu se dotazovala, do kdy se musí vrátit, když má jednoho školáka a jednoho předškoláka. Sděleno, že do 19 hod. Sděnila, že návštěvě jede vlak 19:11 a následně odešla. Po 18. hodině se vrátil syn klientky a chtěl půjčit klíče od bytové jednotky. Poučen, že je to naposledy, jelikož se klíče dětem nedávají. Syn vzal, co potřeboval a následně odešel. Klientka se se syny vrátila 19:15 hod. Pracovnice se dotazovala, proč se vrátila později, když věděla, že vycházky jsou dovoleny pro předškoláky do 19 hod. Klientka sdělila, že se má personál dívat na to, že je mezi klientkami rozdíl. Klientka byla upozorněna, že pravidla jsou pro všechny stejná a pokud chce výjimku, má žádat vedoucí, která to individuálně posoudí. Nicméně klientka se s pracovníci před odchodem nedohodla, nepožádala o prodloužení, ani se neomluvila za pozdní příchod. Následně klientka poučena o posílání syna samotného na AD a půjčování klíčů – nastavená VP. Klientka sdělila, že musí syna učit samostatnosti. Sděleno, že toto má učit ve vlastním bydlení, ne v kolektivním zařízení. Klientce doporučeno dodržovat nastavená pravidla. Toto pravidlo bylo porušeno již po

*třetí – reálně hrozí napomenutí. Také doporučeno toto řešit s vedoucí, pokud má klientka pochybnosti.* “ Tereza má s dodržováním pravidel problém a v tomto jde špatným příkladem svým synům, kteří by měli mít také nastavený režim. Pracovnici sice sdělila, že se snaží vést syny k samostatnosti, ale nejspíše si neuvědomuje riziko, jelikož se AD nachází u frekventované hlavní cesty, že by se mohlo něco stát. Poslední intervence ze dne 8. 10. 2020 se týká hlídání dětí, jelikož Tereza chodí do práce a vrací se až v 18 hodin. „*Děti klientky přijdou ze školy v 16:00 a jsou na AD dvě hodiny bez dohledu. Klientce hlídávala děti klientka č. 8, která nyní hlídat nemůže, protože má na 10 dní nařízenou karanténu. Pracovnice s klientkou tuto situaci řešila. Pracovnice klientce doporučila domluvit si hlídání s jinou klientkou, upravit si pracovní dobu, děti by mohly využít školní družinu do ukončení pracovní doby. Klientka začala situaci řešit a obešla klientky na AD. Přišla oznámit, že žádná z klientek hlídat nemůže. Jelikož nechce nikdo hlídat a klientka č. 8 teď nemůže, bylo dohodnuto, že se paní pokusí situaci vyřešit tak, že kluci budou buď u šéfa v kanceláři nebo je vyzvedne přítel (některé dny má krátké), nebo jeho rodina. Zítra je vyzvedne přítel a pak by se jednalo o další týden. Po ukončení karantény klientky č. 8 se sepíše mezi klientkami dokument o hlídání dětí po návratu ze školy do příchodu matky z práce.*“ Pracovnice se s klientkou snažila nacvičit řešení problému v krizové situaci. Jelikož jsou synové klientky celkem divocí, nebylo by vhodné je nechávat samotné ani ve vlastním bytě. U mladších dětí není možnost, aby podobně, jako dcera Jiřiny, která má již 14 let, trávily čas na bytové jednotce samy.

U Boženy se v oblasti péče o dítě zapsalo šest intervencí. Boženina dcera má již 16 let, tudíž už je samostatná. Intervence se týkají dceřiny brigády, zdravotního stavu a domácího mazlíčka. První zaznamenaná intervence z 8. 6. 2020 se týká dceřiny brigády. „*Klientka se dnes pracovníci svěřila, že si s dcerou vyměňuje názory, zda by dcera měla jít v 16 letech na brigádu. Dcera klientky dostala nabídku dělat brigádu v kavárně, kam chodila na praxi. Pracovnice klientce připomněla, že rozhodnutí je pouze na klientce, jelikož ona je její zákonný zástupce. Klientka polemizovala, zda je dobré, že dcera bude mít brigádu a bude mít vlastní finance. Pracovnice klientce sdělila, že tímto může být dcera vychovávána k finanční gramotnosti. Klientka následně přiznala, že dcera je mladá, chce si neustále kupovat nějaké věci, tak by nejspíš nebylo špatné, kdyby přes léto brigádu měla. Pracovnice klientce připomněla, že dcera může kdykoliv brigádu přerušit, pokud v tom klientka spatří nějaký problém.*“ To, že by dcera měla brigádu, by rozhodně mohlo vést ke zlepšení finanční situace rodiny, jelikož v tomto věku slečny chtějí lepší oblečení a další věci, které jsou finančně náročné. Boženě by dceřina brigáda ušetřila finance určené k jiným účelům a dcera by si mohla dopřát věci, které chce.

2. 7. 2020 Božena přišla za pracovníci s nečekaným problémem. „*Klientka s dcerou mají psa, který je nyní u sestry, ale utíká od ní, sestra s ním má problémy, prokousal sousedům plot – škoda 5000,- Kč, nikomu neublíží, ale sestra již dala ultimátum, aby s tím klientka něco dělala. Klientka sdělila, že si neví rady, požádala pracovníci o možnost mít psa u sebe. Klientka sdělila, že je pes součástí její domácnosti, nikomu neublíží, je to jak druhé dítě. Pracovnice klientku vyslechla. Pracovnice zamítla žádost klientky o umístění psa*

do AD. Navrhla klientce možnosti, jako umístění psa do jiné rodiny, např. v UB, kde by byla psovi nablízku, nebo dočasné umístění do útulku s tím, že by za psem jezdili a nosili mu žrádlo. Klientka dále mluvila o tom, jak je pes člen rodiny, jak ji to trápí, nespí kvůli tomu, je v napětí a nedělá jí to dobře. Klientka pracovníci dále opakovala, jaký vztah ke psovi má. Doporučeno probrat situaci s dcerou a zajistit podmínky útulku. Přirovnáno k azylovému bydlení, je to dočasné, jak pro klientku, tak útulek pro pejska, než se najde něco lepšího. Klientka odcházela z kanceláře klidnější a sdělila, že asi zítra zařídí ten útulek, aby nevznikaly problémy její sestře. “ Božena není první ani poslední klientkou, která si přála mít domácího mazlíčka v AD. Pozorujeme, že pracovnice popsala útulek jako dočasné bydlení, které má teď Božena s dcerou v AD. Božena s dcerou se tedy 6. 7. 2020 rozhodly pro dočasné umístění pejska do útulku. „Klientka nechce, aby sestra měla problémy, ani aby se nějak pokazil jejich vztah. Klientka se tedy rozhodla, že pejska na dočasnou dobu dá do útulku. S pomocí pracovnice si klientka vyhledala kontakt na útulek, který si zapsala a zítra bude situaci řešit. Klientka sdělila, že ji celá situace velmi mrzí, stejně tak její dceru, která to nese velmi špatně. Pracovnice klientce připomněla, že pejska budou moci v útulku navštěvovat a chodit jej venčit. Klientka sdělila, že do útulku za pejskem budou s dcerou jezdit co nejčastěji, aby to pro něj nebylo tak těžké.“ Jak Božena zmiňovala, pes je pro ně opravdu jako člen rodiny a obě jsou z toho velmi smutné, ale jiné řešení momentálně není, dokud si nenajdou vlastní bydlení. Ve zbylých intervencích se řeší zdravotní stav dcery. 6. 9. 2020 Božena přišla za pracovníci azylového domu a sdělila, že jí volala sestra Marta, že dcera má velké bolesti břicha. „Klientka chtěla vědět, co má nyní děla, zda dceru přivést domů na AD a zavolat záchrannou službu. Klientka se obávala, že pohotovostní služba nemá otevřeno. Klientce bylo doporučeno, aby s dcerou navštívila lékařskou pohotovostní službu v UB. Za pomoci pracovnice byla vyhledána ordinační doba pohotovostní služby. Klientka uvedla, že cítí úzkost. Byla pracovníci podpořena k tomu, aby nyní pomohla své dceři, která ji potřebuje.“ Boženina dcera byla nakonec převezena do Uherskohradištské nemocnice, kde jí diagnostikovali zánět slinivky. 11. 9. 2020 Božena přišla za pracovníci, aby si popovídala a ulevila od starostí, které má. „Dcera klientky leží v nemocnici na JIP se zánětem slinivky. Klientka chtěla dceru převést do Brna na specializované pracoviště. Pracovnice se dotazovala, jak by to provedla, kdo ji tam převez, potřebuje lékařský dohled, když teď leží na JIP a do Brna to není blízko. Klientka sdělila, že má hrozný strach, že jí dcera pláče do telefonu apod. Klientka také sdělila, že je na pokoji sama, nemůže v noci spávat a léky si brát nechce. Pracovnice se dotazovala klientky, co bude dělat, až se dcera vrátí. Klientka se rozpovídala, začala dělat plány. Sdělila, že již zjišťovala, co bude dcera moci jíst, hledala recepty a bude se učit vařit dle diety. Také sdělila, že s dcerou bude jezdit na výlety, aby si ji užila. Také si nebude brávat práci domů, aby měla volno a čas. Klientka odcházela v dobré náladě plná plánů a očekávání. Sdělila, že toto jí chybělo, potřebuje podporu, ale nikdo jí nerozumí. Také doporučeno, že kdyby se situace s paní opravdu zhoršila, ať kontaktuje svého psychiatra, případně obvodního lékaře.“ Jelikož Božena trpí depresemi a panickými atakami, je třeba ji motivovat a přivést na lepší myšlenky, jako může být uvedené plánování budoucnosti s dcerou. Pro Boženu je důležité zaměřit se nejen na to, co je nyní, ale i na to, co vše může s dcerou zažít, až se vrátí z nemocnice. Božena zmiňovala,

že si vyhledávala nějaké recepty na dietu při zánětu slinivky. 14. 9. 2020 se dcera vrátila z nemocnice a Božena chtěla vyhledat ještě nějaké další recepty. „Klientce se dnes dcera vrátila z nemocnice, kde byla hospitalizována se zánětem slinivky. Klientka potřebuje najít vhodnou dietu pro dceru, proto přišla požádat pracovníci o pomoc. Pracovnice klientce vysvětlila, pod jakým tématem vyhledat vhodné informace na PC. Klientka si nějaké informace našla sama, ale potřebovala více receptů a informací o nemoci, s čímž si nevěděla rady a opět požádala pracovníci o pomoc. Pracovnice klientce na stránkách diagnózy vyhledala zánět slinivky a společně si četly, o jakou nemoc se jedná a jaké jsou vhodné i nevhodné potraviny. Poté pracovnice navedla klientku zpět na stránky diagnózy a klientka si pročetla recepty. Poté pracovnice klientce recepty a vše související vytiskla.“ Pozorujeme, že má Božena svou dceru velmi ráda a chce se o ni co nejlépe postarat.

Dana má dvě dcery. Starší dceru má v péči otec, mladší dceru klientka. Dcery nemají stejného otce. Dana na AD pobývá pouze se svou mladší dcerou. Dne 10. 8. 2020 se Dana zeptala pracovnice, kam by mohla vyrazit s dcerou, když je takové horko. Také by chtěla vzít i svou starší dceru, která měla narozeniny. „Klientce by se velmi líbila projížďka lodí. Pracovnice klientce doporučila projížďku lodí po Baťově kanálu, nebo, pokud by stačilo šlapadlo či menší loďka, tak výlet na přehradu v Luhačovicích. Ohledně koupání pracovnice doporučila ještě Ostrožskou Novou Ves. Bylo by však vhodné, aby dcerám pořídila plavací kruh či nafukovací rukávky, protože není jednoduché uhlídat dvě děti. Pracovnice také klientce sdělila, že není nutné jezdit mimo Uherský Brod, pokud chce klientka s dětmi k vodě. Ve městě je možnost vzít děti do Aquaparku Delfin či na koupelky. Jelikož jsou děti malé, vstup by hradila pouze za sebe.“ Zde se ukazuje, že má Dana zájem trávit volný čas se svými dětmi a aktivně se zapojuje do vymýšlení programu pro děti. Téhož dne v podvečer přišla Dana za pracovníci, že neví, co má dělat. „Když ohřívala jídlo, tak jí dcera sáhla na rozpálenou plotnu a popálila si ruku. Pracovnice se podívala na popáleninu, dcera měla již puchýř. Klientce doporučeno ruku chladit, zajít na pohotovost nebo ráno k lékaře. Klientce také doporučeno vařit na zadních plotýnkách, kam dítě nedosáhne a více dítě hlídat. Klientka dala dceři na ruku mastičku a uvidí, co zítra. Kdyžtak zajdou k lékaře.“ Pracovnice na Danu apelovala, aby se pokusila na dceru co nejvíce dohlížet, aby se v budoucnu nestalo něco podobného. Dcera je totiž velmi aktivní a klientka si s ní občas neví rady. Na to navazuje intervence z 12. 8. 2020. „Kdykoliv je klientka v kanceláři, aby něco řešila, tak se nemůže plně soustředit na řešení své nepříznivé situace, jelikož dcera neustále někde pobíhá, všechno bere a dle slov klientky dcera „vydá za 5 dětí“. Pracovnice klientce doporučila se dceru snažit vždy něčím zabavit, upoutat její pozornost, přijít na to, u čeho dcera vydrží nejdéle. Pracovnice klientce půjčila hned několik hraček. Ukázalo se, že dcera dokázala poměrně dlouho věnovat pozornost hračce, kde musela do křehle dávat malé části stavebnice dle jednotlivých tvarů a otvorů. Klientka se tomu až sama divila. Pracovnice klientce připomněla, že je potřeba se dítěti více věnovat, snažit se s ním hrát a dítě si tak v rámci toho najde, co jej baví. Klientka sdělila, že až bude mít finance, tak dceři něco podobného třeba pořídí. Pracovnice se klientky dotazovala, co má dcera doma za hračky. Klientka sdělila, že teď momentálně kvůli financím hračky nemá,

a také z toho důvodu, že je nechaly v předchozím bydlení. Pracovnice dceři stavebnici věnovala a klientce doporučila jí alespoň nějaké hračky pořídit, aby se mohl plnohodnotně rozvíjet její vývoj, motorika apod.“ Pracovnice Danu motivovala, aby se dceři více věnovala a zkusila si všimnout toho, co ji baví a u čeho vydrží. Když na něco takového narazí, mohlo by jí to s dcerou ulehčit mnoho starostí. Dana by si také přála, aby získala zpět do péče svou starší dceru. Na to navazují další intervence v tematickém okruhu Spolupráce s OSPOD. Dana se s tímto svěřila pracovníci 24. 8. 2020. Dcera je prozatím v péči otce, dokud soud nerozhodne jiným způsobem nebo se rodiče mezi sebou nedomluví. „Klientka o dceru přišla, když se dostala na ulici a neměla s dětmi kam jít. Mladší dceru klientka umístila do ZDVOPu a starší si vzal otec. Pracovnice klientce doporučila kontaktovat OSPOD, konkrétně sociální pracovníci, která její případ řeší. Klientka uvedla, že měla pracovnice dovolenou, ale tento týden již v práci bude, tudíž to klientka začne řešit a bude pracovníci telefonicky kontaktovat. Klientka naříkala, že otec dcery jí nechce dceru dávat ven. Pracovnice klientku uklidnila, že vše se dá řešit a upravit styk dítěte s rodiči, jen to musí klientka intenzivně řešit s OSPOD, a to co nejdříve. Klientka byla také pracovníci pochválena, že si našla brigádu jako roznos letáků, aby si zlepšila svoji finanční situaci a mohla se tak i dříve osamostatnit a najít si vlastní byt, kde by mohla mít obě dcery. Klientka uvedla, že jí i tak příjem nejspíš nebude stačit, a že chce byt mít co nejdříve, aby mohla mít obě dcery u sebe a mohly být všechny spolu. Pracovnice klientce navrhla hledat brigády i nadále, například lépe placené. Klientka sdělila, že by klidně zvládla dvě brigády a chtěla by ještě nějakou k roznosu letáků. Klientka si tedy s pomocí pracovnice vyhledávala na PC novou nabídku brigád v UB a okolí, zatím ale nenašla žádnou, co by pro ni byla vhodná. Klientka motivována i nadále hledat.“ Dana má kladný vztah k práci a snaží se pro svou dceru najít vhodné jesle či mateřskou školu, aby ušetřila nějaké finance a mohla se osamostatnit. O den později Dana opět řešila záležitosti ohledně styku se starší dcerou. Již si nevěděla rady, jak má postupovat. „Klientka přišla za pracovníci, aby jí pomohla při řešení styku klientky se starší dcerou, která byla po domluvě svěřena do péče otce, než si paní najde stálé bydlení. Klientka toto několikrát řešila s otcem dcery. Otec ale paní dceru nechce dávat, při návštěvě musí být paní pouze u otce dcery doma, nemůže s ní jít ven, ani dcera nemůže o víkendů k matce do AD. Proto doporučeno řešit tuto situaci s OSPOD. Pokud nedojde k dohodě mezi klientkou a otcem dcery, bude toto muset být řešeno soudně a stanoveno přesně, jak bude dcera docházet za matkou. Není zde důvod, proč by matka nemohla mít dceru i na AD. Pracovnice pomohla klientce vyhledat kontakt na sociální pracovníci OSPOD. Byla domluvena schůzka na 2. 9. Klientka také napsala e-mail otci starší dcery, aby ho o tomto informovala, a ještě jednou se tím pokusila o dohodu mezi nimi.“ Tímto způsobem se Dana snaží o upevnění kontaktu se starší dcerou, jelikož s otcem dcery není lehká domluva. Dana projevila zájem, domluvit se bez soudu. Pokud na to však otec nepřistoupí, soudu se nevyhnu. Dana však řeší i jiné problémy. 27. 8. 2020 si přišla postěžovat pracovníci na nemluvení své mladší dcery. „Klientka pracovníci naříkala, že je nešťastná z toho, že dcera ještě ve svých dvou a půl letech nemluví, jen na vše ukazuje a vydává pouze nějaké zvuky, ale žádné slovo neřekne. Pracovnice se klientky dotazovala, zdali to řešila s dětskou lékařkou dcery. Klientka uvedla, že když to chtěla řešit, měla dovolenou. Pracovnice klientku motivovala, aby to s ní tedy řešila nyní. Klientka si s pomocí pracovnice vyhledala kontakt na dětskou lékařku

a vzápětí jí hned volala. Klientka se domluvila s dětskou lékařkou, že se v pondělí dostaví do ordinace a chce, aby jí doktorka napsala žádanku na neurologické vyšetření dcery. “ Dana má podezření, že by její dcera mohla mít lehkou mentální retardaci. Sdělila, že by to mohla mít z otcovy strany, jelikož bratr jejího otce má prý lehké mentální postižení. Dana potřebovala motivovat, aby si toto co nejdříve ověřila u lékaře. Dana dne 15. 9. 2020 zjistila, že má její dcera horečku. „Při víkendovém měření teploty bylo zjištěno, že dcera klientky má teplotu ke 38 stupňům. Klientce bylo tedy již o víkendu doporučeno s dcerou nechodit mezi ostatní děti a klientky a snažit se trávit co nejvíce času na bytové jednotce, dceru pozorovat a průběžně měřit. Klientka dala dceři lék a pracovníci sdělila, že teplota klesla. Dnes ráno se klientka na AD vrátila i s dcerou z MŠ. Dceru odmítli vzít do MŠ, jelikož vykazuje známky nemoci. Klientka se obávala o zdraví dcery a šla s dcerou k lékařce. Lékařka u dcery potvrdila infekční onemocnění, avšak neví se, co přesně. Výsledky budou až zítra. Pracovnice klientce zopakovala, co jí bylo již dříve sděleno. Vzhledem k vývoji situace s Covid-19 v ČR bylo klientce doporučeno se s dcerou do výsledků zdržovat co nejvíce na bytové jednotce, pohybovat se co nejméně mezi ostatními klientkami a dětmi. “ Tímto pracovníce klientce připomenula zároveň i vnitřní pravidla AD, se kterými klientka souhlasila při nástupu, kde je oznámeno, pokud klientka či dítě vykazuje známky infekčního onemocnění, zdržuje se co nejvíce mimo ostatní klientky a děti. Také nebylo vhodné, že vedla dceru s příznaky nemoci do školky v době pandemie Covid-19. Ode dne 31. 10. 2020 musela Dana postupovat obdobně. Eva přišla do kanceláře nahlásit, že má vši nejen Dana, ale i její dcera. „Klientka č. 2 přišla pracovníci sdělit, že ví, že klientka č. 8 má vši, ale nijak situaci neřeší. Pracovnice AD si šla informaci ověřit a zjistila, že byla pravdivá. Klientce připomenuty vnitřní pravidla azylového domu, kde stojí, že pokud klientka nebo její dítě mají vši, budou se vyhýbat kontaktu s jinými klientkami či dětmi. Klientka také situaci doposud nijak neřešila. Klientce doporučeno vyprat ložní prádlo, vyprat plyšáky dcery, a jelikož nemá klientka dostatek financí na přípravky proti vším, doporučeno zvolit levnější variantu. Klientka hledala následně tu nejvhodnější metodu na PC – zvolila octový zábal. Klientce připomenuto, že nestačí pouze zábal, ale je potřeba vši a hnidy vyčesávat. Klientka sdělila, že si tedy pořídí alespoň hřeben na vyčesávání. “ Je možné, že se Dana s něčím podobným u dcery ještě nesetkala, ale děti občas přinesou domů vši právě ze školních zařízení, kde často tráví čas v těsné blízkosti. Poslední intervence zaznamenaná v tomto tematickém okruhu se týká, stejně jako u některých klientek, zanedbání péče o dítě. Pracovnice s Danou řešila tuto situaci 7. 11. 2020. „Klientka nechává často svoji dvou a půl letou dceru samotnou na bytové jednotce. Pracovnice dnes klientku upomínala, když byla na dvorku již 20 minut, aby šla za dcerou nebo ať si ji vezme na dvůr. Klientka se na pracovníci osočila, aby se nestarala, že už jde. Klientka nedbala upozornění a zapálila si ještě další cigaretu. Za dcerou šla za dalších 10 minut. Dcera byla na bytové jednotce sama 30 minut. Pracovnice si zavolala klientku, které připomenula vnitřní pravidla AD – péče o dítě – dítě do 6 let nemůže být samo na bytové jednotce. Klientce dále připomenuto, že pokud bude i nadále nechávat dceru na bytové jednotce samotnou, může obdržet napomenutí. “ Vzhledem k tomu, jak je dcera Dany aktivní a chvíli neposedí, by ji neměla nechávat samotnou na bytové jednotce, aby nedošlo k úrazu. Dana se nezachovala



adekvátním způsobem, proto jí pracovnice vysvětlila, jaké sankce by mohly následovat. Danina dcera je velmi aktivní a divoká, a i v přítomnosti matky si již jednou ublížila. Je tedy potřeba, aby na ni někdo neustále dohlížel.

Marta byla celkem samostatná a o děti se starala dobře. Trávila s nimi společně se svou sestrou Boženou a její dcerou poměrně dost času. 21. 7. 2020 potřebovala Marta pomoci s výběrem dětské hry. *„Klientka přišla za pracovnící AD, zda by jí půjčila dětskou hru a pomohla s výběrem vhodné hry pro její tříletou dceru. Klientka pracovníci AD sdělila, že nemá k dispozici žádné hry pro děti. Klientka také sdělila, že její dcera je velmi šikovná a umí skládat puzzle, proto by chtěla něco pro starší děti. Pracovnice AD klientce ukázala hry a hlavolamy pro děti do pěti let. Klientce doporučila, aby přišla i s dcerou, která si hru může vybrat podle toho, jaká se jí bude líbit. Poté pracovnice s klientkou společně konzultovaly, které hry jsou pro dceru klientky vhodné.“* Marta má zájem o rozvoj myšlení i motoriky u své dcery a snaží se jí poskytnout vše, co je v jejích silách. Marta tráví spoustu času i se svými syny. Jelikož ani jeden není v předškolním věku, mohou být na zahradě AD sami. *„Pracovnice v odpoledních hodinách zahlédla syny klientky, jak kouří cigaretu v areálu AD. Chlapci byli ihned upozorněni, že se na pozemku AD nesmí kouřit, pokud jim nebylo 18 let. Klientku pracovnice obeznámila, že její synové porušili vnitřní pravidla AD a to tím, že kouřili na zahradě AD. Klientce bylo také vysvětleno, že pokud se to bude v budoucnu opakovat, dostane písemné napomenutí. Klientka také motivována k větší rodičovské zodpovědnosti, aby dětem vysvětlila rizika kouření, zhoršení zdravotního stavu apod. Klientka také upozorněna na svou tíživou finanční situaci, nebylo by vhodné, aby kouřila ona i její děti, vzhledem k jejímu nedostatku financí. Pracovnice klientce doporučila, aby o tom poučila své syny.“* Tento incident se stal 5. 8. 2020. Marta si není vědoma toho, že by její synové kouřili, ale je možné, že když to vidí u ní či u jiných klientek, chtěli si to také vyzkoušet. To je samozřejmě neomlouvá. Marta působila hodně našťavaně, když se to od pracovnice dozvěděla a sdělila, že se o tom s nimi určitě pobaví a nenechá to jen tak „vyšumět“. Od té doby pracovnice nezaznamenaly podobný problém.

### 10.1.2 Spolupráce s OSPOD

Za Marií přišla 16. 9. 2020 pracovnice OSPOD, aby společně s ní a pracovnící AD probraly situaci klientky. *„Klientka je v AD se svými dětmi, klientka často tráví čas mimo AD i celé dny. Klientka jeden měsíc překročila povolenou absenci téměř o polovinu. Klientka má také často epileptické záchvaty a pak není schopna se postarat o děti. Pracovnice spolu s klientkou hledaly řešení. Klientka tráví čas mimo AD a tím přestává být cílovou skupinou. Klientka sama vlastní dům, kde bydlí její rodina. Klientce bylo doporučeno, aby se do svého domu nastěhovala ona. Klientka sdělila, že to rodině neudělá. Klientka má dostatečný příjem, ale finance jí nezbyývají, protože s nimi platí dluhy, které neplatí obyvatelé jejího domu. Také sděleno, že klientka a její děti nejsou vedeny pod OSPOD, proto její situaci doporučeno řešit dle vnitřních pravidel AD. Klientce doporučeno, aby se více zdržovala v AD, snažila se dodržovat režim dětí a více se angažovala do řešení*

*problému s jejím domem. Klientka sice vlastní dům, ale nemá kde bydlet a nezbyvají jí peníze, protože hradí cizí dluhy. “ Marie by se měla co nejvíce zdržovat s dětmi na AD, aby nepřekračovala měsíční povolený počet osmi absencí, tedy osmi nocí mimo AD. Pokud má klientka kde trávit noci s dětmi, nespadá nadále do cílové skupiny, pro kterou je tato služba určena.*

Za Evou přišla 2. 5. 2020 sociální pracovnice OSPOD, aby společně probraly její tíživou životní situaci. *„Mladší dcera nemá uvedeného otce v rodném listě, ačkoli s otcem dcery je klientka v kontaktu. Přítel chodí pravidelně na návštěvy a o obě dcery jeví zájem. Situace byla s klientkou probírána také na oddělení hmotné nouze, kdy si žádala o doplatek na bydlení a nebylo možné dohledat vyplacené výživné. Klientka byla motivována k řešení této situace a informovala pracovníci OSPOD, že by toto s přítelem ráda řešila. Klientce byl předán kontakt na pracovníci OSPOD.“ Jelikož je otec obou dcer zároveň partnerem Evy, neměl by být problém, aby se zapsal do rodného listu mladší dcery.*

Pracovnice AD byla 27. 3. 2020 kontaktována pracovnící OSPOD, jelikož Petra dostala v té době ze strany zařízení nařízenou karanténu z důvodu, že nepřišla na noc do AD. *„Pracovnice OSPOD se dotazovala, jak klientka zvládá karanténu, zda byla karanténa nastavena hygienickou stanicí nebo zda byla nastavena jako prevence azylovým domem. Tyto informace jsou důležité pro možnost, že by se paní chtěla odstěhovat z AD. Na hygienické stanici bylo zjištěno, že pokud paní nemá příznaky a je dána karanténa jako prevence v zařízení, může se vystěhovat, pokud se tak rozhodne. Klientka byla o tomto informována. I nadále platí minimalizace kontaktu s klientkou, klientka nebude vstupovat do společných prostor. Paní si domluvila možnost odchodu ke známým – pěstounům, ale po dohodě s hygienickou stanicí pěstouni paní zatím oznámili, že ji se synem nepřijmou. Řešena také možnost testování, kdy by žádanku vystavila její obvodní lékařka, bude řešeno v pondělí.“ Petra se rozhodla, že na AD v karanténě zůstane. Byla se testovat a výsledek byl negativní, takže preventivní karanténa netrvala dlouho. Pracovnice OSPOD poté navštívila azylový dům ještě dvakrát, poprvé 28. 5. 2020, kdy ji z důvodu režimu dítěte zavolala pracovnice AD. „S klientkou a pracovnící OSPOD byla řešena situace klientky. Klientka má čtyřměsíčního chlapce a stanovený soudní dohled, další 4 děti jsou v pěstounské péči. Klientka se se svým synem zdržuje mimo AD i 7 hodin, proto byla přizvána pracovnice OSPOD, aby se situace řešila. Dle stanoviska OSPOD není dobré se zdržovat tak dlouho mimo AD z hlediska péče o dítě a režim dítěte. S klientkou tedy dohodnuto, že se dopoledne bude zdržovat na AD a odpoledne nebude venku déle než 4 hodiny. Klientka souhlasila a sdělila, že to pro ni bude lepší, zvyknout si na režim, který bude dodržovat. Také dohodnuto, že klientka bude jezdit na víkendy mimo AD. Klientka si vše promyslí a nastaví do IP. Klientka také upozorněna na riziko výpovědi z důvodu porušení vnitřních pravidel, protože již obdržela druhé písemné napomenutí.“*

Podruhé pracovnice OSPOD navštívila 16. 9. 2020 azylový dům, aby společně s Petrou a pracovnící AD probraly Petřinu životní situaci. *„Klientka, pracovnice AD a pracovnice OSPOD se sešly, aby společně řešily situaci klientky. Klientka má rizikové těhotenství a doma sedmiměsíčního syna.*

*Klientka má jít do porodnice o měsíc dříve, než je termín porodu, tedy v prosinci. Klientka však řeší, kde po tuto dobu bude syn, protože v AD zůstat nemůže. S klientkou a pracovníci probrány možnosti. O dítě by se mohla postarat matka klientky, která klientce v péči o něj pomáhá. Pro dítě však nejsou vhodné podmínky v domě, kde matky klientky bydlí. Otec dítěte bydlí s matkou klientky a sestrou klientky, které s péčí o dítě taktéž pomáhají, ale nemohou tak dlouhou dobu (cca měsíc) hlídat. Proto dohodnuto, že na nezbytně dlouhou dobu bude syn u matky klientky, a to v případě, že matka klientky připraví vhodné prostředí pro dítě, tedy místnost vymaluje, vyklidí a celkově uklidí, předtím bude prostor kontrolován pracovníci OSPOD. Pracovnice AD v případě akutní hospitalizace budou kontaktovat pracovníci OSPOD a matku klientky, aby si dítě vyzvedla v AD.“*

Jiřinu navštívila pracovnice OSPOD dvakrát. Poprvé 16. 9. 2020, kdy s ní a pracovníci AD řešily školní docházku dětí. *„Klientka se nastěhovala do AD se 4 dětmi. Pracovnice OSPOD přijela na sociální šetření. Klientka odvádí jedno dítě do ZŠ v XX, bylo jí doporučeno, aby školu volila v místě AD, ale klientka odmítla. Klientka s dětmi jezdí do XX i do MŠ. Byla probrána její finanční situace. Klientka by měla mít dostatek financí na vedení domácnosti, placení nájmu a zajištění potřeb dětí. Klientka však nyní čeká na výplatu partnera. Klientka bylo motivována, aby s personálem AD více komunikovala a případně požádala o vysvětlení, aby nedocházelo k nedorozuměním. Klientka sdělila, že by v budoucnu možná potřebovala doprovázejícího pracovníka SAS, který by ji doprovodil na úřad, případně vysvětlil, co na úřadě požadují. Dohodnuto, že se osloví pracovnice SAS. Pracovníci AD a OSPOD se před klientkou dohodli, že pokud by byl nějaký problém, např. s financemi, kdy by klientka neuhradila nájem v AD, bude AD kontaktovat OSPOD a OSPOD by podal návrh na omezení financí. Klientka souhlasila a sdělila, že problém nebude.“* Pracovnice OSPOD zastávala stejný návrh jako pracovnice AD, a to, že by bylo pro Jiřinu po finanční stránce jednodušší, aby její děti navštěvovaly školní zařízení v Uherském Brodě. Podruhé pracovnice OSPOD přišla 11. 12. 2020, aby Jiřinu motivovala k aktivní spolupráci, jelikož využívá pobytovou sociální službu, kde jsou nastavená jistá pravidla, která se musí dodržovat. *„Pracovnice AD, OSPOD a klientka se sešly v kanceláři, aby probraly situaci klientky. Bydlí s dětmi na AD, nájem platí, ale sociální práci a plnění svých cílů, jakožto i komunikaci s personálem, omezuje na minimum. Klientka neoznamuje, že odchází a personál se musí doptávat, a již dvakrát se stalo, že se klientka vrátila, nechala zde dceru a personál o tom vůbec nevěděl. Pracovnice seznámila pracovníci OSPOD s platnými cíli IP, které stále trvají, a to bez výsledku. Také má klientka pracovat na tom, že se bude učit na počítači, kdy má docházet jednou týdně v pátek do kanceláře a postupně práci trénovat – to se však ještě nestalo. Pracovnice proto motivovaly klientku k větší spolupráci a aktivnějšímu přístupu k řešení své situace. Klientka sdělila, že se bude snažit více komunikovat. Péče o děti byla zhodnocena jako dobrá.“*

Za Terezou přišla 2. 6. 2020 sociální pracovnice OSPOD, aby společně s ní a pracovníci AD řešily Terezinu životní situaci. *„Klientka byla informována o tom, že v době převozu dcery k rodině neměla na bytové jednotce připraveno oblečení jako např. spodní prádlo a ponožky. Klientka vysvětlila, že ještě nemá všechno vybaleno a uloženo ve skříních. Dále byl řešen dětský lékař pro syna, klientka je se synem*

*objednána k dětské lékařce v UB, kde také zajistí potvrzení o bezinfekčnosti. Doporučeno také zaregistrovat i dceru u této lékařky. Nabídnu spolupráce SAS.“*

20. 8. 2020 přišla sociální pracovnice OSPOD za Vlastou, aby s klientkou probrala její situaci. *„Klientka nechce syny dávat otci, je agresivní, odešla od něj z důvodu domácího násilí. Klientka se obává únosu dětí. Tímto otec dětí několikrát vyhrožoval. Na otce dětí bylo podáno také trestní oznámení za ublížení na zdraví a klientka také plánuje podat oznámení za neplacení výživného po dobu 6 měsíců. Klientka by chlapce otci předala pouze za asistence OSPOD a nechtěla by, aby synové s otcem byli sami. Byla jí proto doporučena také spolupráce s krizovým centrem.“* Je pochopitelné, že se Vlasta svého bývalého manžela obává na tolik, aby byl jeho kontakt se syny umožněn pouze s asistencí pracovníka OSPOD.

U Boženy nebyly evidovány žádné intervence týkající se spolupráce s OSPOD. Božena péči o dceru zvládá dobře, dcera je bezproblémová.

Za Danou dorazila sociální pracovnice z OSPOD dvakrát. Poprvé 9. 11. 2020, aby zjistila, jak dokáže Dana spolupracovat s personálem a mnoho dalšího o jejím pobytu v AD. *„Dotazovala se pracovnice AD, jak klientka plní cíle z IP, jak se stará o dceru, zda dcera chodí vhodně oblečená, čistá, jak je na tom klientka s úklidem domácnosti a s pořádkem obecně. Pracovnice AD pracovníci OSPOD sdělila skutečnosti, že klientka aktivně spolupracuje, plní si cíle, našla vhodné zaměstnání, aby mohla dceru vodit a vyzvedávat ze školky. Dále sděleno, že klientka s pořádkem v domácnosti nemá nějaký velký problém, že občas má na bytové jednotce všude věci, se kterými si hraje její dcera, ale není to ve velké míře. Sděleno, že je paní čistotná, pere, plní úklid společných prostor zodpovědně. Pracovnice OSPOD pochválila práci klientky i práci personálu AD, jelikož klientka dříve měla obtíže, nyní však klientka lépe spolupracuje a zlepšila se obecně. Následně také probírána starší dcera klientky, kterou má v péči otec. Pokud by se klientka snažila i nadále, byla by možnost hovořit o střídavé péči u starší dcery. Pracovnice OSPOD poprosila pracovníci AD o spolupráci ve prospěch klientky. Poprosila o nahlášení jakéhokoliv menšího problému ihned, aby se předešlo problémům, které klientka měla dříve. Pracovnice OSPOD se dotazovala i na dodržování pravidel AD ze strany klientky. Sděleno, že klientka nemá problém s jejich dodržováním. Domluvena spolupráce a pracovnice OSPOD bude průběžně volat na AD či jezdit osobně, aby se od personálu informovala, jak klientka spolupracuje a současně se i podívala za klientkou a její dcerou. Pracovnice AD sdělila, že personál AD se bude i nadále snažit motivovat a aktivizovat klientku k jejímu pokroku v její nepříznivé sociální situaci, aby trvala co možná nejkratší dobu.“* I když Dana působí jako samostatná a bezproblémová klientka, v minulosti měla nejspíše obtíže se samostatným fungováním a péčí o děti. Pracovnice OSPOD podruhé navštívila azylový dům 7. 12. 2020. *„Pracovnice OSPOD se chtěla informovat o pobytu klientky v AD, jak klientka pracuje, jak si plní cíle, jak se stará o dceru apod. Také se chtěla dohodnout, na čem je potřeba, aby klientka zapracovala a vyvíjela větší aktivitu k řešení své nepříznivé sociální situace. Pracovnice OSPOD byla informována o tom, že klientka zde na AD má již*

2. písemné napomenutí za nedodržení vnitřních pravidel, konkrétně za neomluvené absence, kdy klientka trávila noc s dcerou mimo AD a neomluvila se včas. Také informována o tom, že klientka má problém s placením nájmu. Nyní má platit xxxx za listopad. Pracovnice se dotazovala na péči o dceru. Sděleno, že dcera chodí čistě oblečená, pravidelně navštěvuje MŠ, ale je často na pokoji sama bez přítomnosti matky, která kouří na zahradě AD, nebo je u jiné klientky, na chodbě apod. a dcera je zamknutá bez dozoru na bytové jednotce delší dobu, když ještě nespí. Pracovnice OSPOD se také dotazovala, zda klientka byla na vyšetření na neurologii s dcerou, jelikož se to řeší od února 2020. Klientka uvedla, že termín měla, ale znovu má jít někdy po novém roce. Pracovníci v AD již dříve sdělila to samé, pracovnice klientku již několikrát motivovala, aby do UH nemocnice zavolala a zjistila potřebné informace. Klientka tedy do nemocnice volala ještě dnes a objednala dceru na 9. 2. 2021. Dohodnuto, že pracovnice OSPOD bude jezdit do AD na osobní návštěvy častěji. Klientka se bude snažit zlepšit svoji finanční situaci a dodržovat placení nájmu v AD. Také dohodnuto, že se klientka nebude zbytečně zdržovat dlouho mimo bytovou jednotku bez dcery, když nespí, aby nepřišla k úrazu, nebo si ji bude brát s sebou. Klientka následně motivována k aktivnější práci na plnění cílů IP. “  
Kontrola ze strany sociálních pracovníků OSPOD je v Danině případně nutná, jelikož si přeje získat starší dceru zpět do péče.

Martu přišla pracovnice OSPOD navštívit také, ale řešily spíše její finanční situaci. Martě byla doporučena spolupráce se SAS, kde by jí sociální pracovnice zajistily doprovod k příslušným úřadům.

### 10.1.3 Školní docházka

V tomto tematickém okruhu bylo nejčastěji řešeno zajištění školního zařízení pro děti, které před nastěhováním do azylového domu navštěvovaly školní zařízení v jiných obcích. Sem také spadá výpomoc ze strany personálu se zajištěním a pomoci s vyplněním různých tiskopisů potřebných k přihlášení se k výuce. Pracovnice také pomáhaly klientkám s doporučením Obědů do škol pro ty, které si placení stravného nemohou dovolit. V rámci pandemické situace personál AD také pomáhal klientkám s přihlášením dětí do on-line výuky.

Marie přišla 24. 6. 2020 pracovníci oznámit, že by dnes chtěla začít zařizovat MŠ pro syna. Jelikož ne gramotná, požádala pracovníci, zda by jí mohla pomoci s vyhledáním kontaktů na MŠ. „Klientka tedy s pomocí pracovnice na PC vyhledala dva telefonní kontakty přímo na ředitele MŠ Havříce a následně jej hned kontaktovala. Klientce bylo sděleno, že se ještě dnes má se synem osobně dostavit. Klientka následně poprosila opět pracovníci o pomoc s vyhledáním autobusových spojů na serveru idos.cz. klientka si s pomocí pracovnice vyhledala několik spojů, které si opsala. Pracovnice také klientce popsala cestu z AD, kdyby se nakonec rozhodla jít s dětmi pěšky, jelikož je hezké počasí a školka není od AD až tak daleko. Klientka sdělila, že se ještě rozmyslí, jak půjde. Odpoledne se do MŠ s dětmi vydala.“ Pracovnice klientce pomohla, aby se zorientovala ve městě. To, že Mariin syn začne chodit do školky by mohlo

znamenat, že by se mohl naučit mnoho novému a začít se socializovat mezi vrstevníky. O tři dny později klientka pracovníci požádala, zda by s ní mohla projít všechny formuláře, které dostala ve škole. Kvůli negramotnosti bylo potřeba, aby pracovníce tyto formuláře za Marii vyplnila. „Pracovnice s klientkou postupně prošla jednotlivé formuláře: žádost o přijetí syna do MŠ, dotazník o synovi a o tom, co matka od MŠ očekává, dále také potvrzení o tom, že syna může vyzvedávat jiná osoba. Následně pracovníce zapisovala odpovědi, které jí klientka diktovala. Vyplněné formuláře klientka odnesla téhož dne do MŠ Havřice, kde se dohodla, že syn nastoupí, ale až od 1. 10., jelikož nyní nemá klientka dostatek financí. Klientka pracovníci motivována, aby pro příště myslela na to, že budou potřebné výdaje a snažit se si je našetřit, odložit z financí, které klientka pravidelně měsíčně dostává.“ Mimo předškolní docházku Mariina syna pozorujeme, že se pracovníce snaží vést klientku k finanční gramotnosti a k zaměření se na budoucnost, ne pouze na přítomnost, kterou mnohé z klientek považují jako nejdůležitější.

Eva řešila problematiku předškolní docházky již 2. 3. 2020. Má totiž pětiletou dceru, pro kterou je předškolní docházka povinností. „Pracovnice klientce dala k dispozici Služebník Uh. Brod, aby si samostatně vyhledala kontakty na MŠ, našla si stránky a zapsala 3 telefonní kontakty na MŠ, pracovníce klientce doporučila, aby zítra zašla do MŠ osobně a zeptala se na volné místo pro dceru.“ Můžeme pozorovat, že se Eva snaží řádně plnit rodičovské povinnosti. Mezi intervencemi týkajícími se předškolního vzdělávání Eviny starší dcery byla z důvodu pandemické situace téměř půlroční mezera. Eva přišla řešit tuto problematiku za pracovníci až začátkem měsíce září, kdy taktéž potřebovala pomoci s vyplněním tiskopisů nutných pro přijetí dcery. „Pracovnice s klientkou postupně prošla jednotlivé tiskopisy: žádost o přijetí dcery do MŠ, dotazník o dceři a očekávání matky, dále potvrzení o tom, že dceru může vyzvedávat jiná osoba – její přítel. Následně klientka četla otázky, odpovídala na ně nahlas a čekala podporu od pracovníce, někdy i radu, když si nebyla jistá, zda otázku správně pochopila. Vyplněné formuláře klientka odnese následující den do MŠ Havřice, kde se dohodla, že dcera nastoupí až od 7. 9.“ Klientky mají s vyplňování tiskopisů často potíže, protože ne vždy přesně rozumí, co se po nich chce. Pracovnice se snažila podporovat Evinu sebedůvěru a zároveň posilovat její soběstačnost, aby věděla, že tiskopisy může zvládnout vyplnit i bez pomoci. O den později Eva zajišťovala u lékařské potvrzení u pediatričky, za kterou musela s dcerou jet. Po návratu na AD si všimla, že lékařka vyplnila pouze jeden formulář ze dvou. „Klientka pracovníci sdělila, že nemá finance na to, aby neustále jezdila do XX a zpět do UB. Pracovnice klientce doporučila si v budoucnu formuláře zkontrolovat ještě na místě, aby k podobným situacím nemuselo znovu docházet. Pracovnice klientce poradila zavolat lékařce a zkusit se domluvit, zdali by nemohla nevyplněný formulář poslat lékařce a paní doktorka by poslala vyplněný zpět. Klientka si s pomocí pracovníce vyhledala na PC telefonní číslo k lékařce a domluvila se s ní, že tedy stačí formulář naskenovat. Následně pracovníce formulář naskenovala a klientka jej s pomocí pracovníce odeslala e-mailem na adresu, kterou lékařka

nadiktovala. Později si přišla klientka zkontrolovat e-mail a všimla si, že e-mailovou adresu napsala špatně, tak ji opravila a odeslala e-mail znovu.“ Pracovnice se tímto snažila vést k odpovědnosti a Eva si zároveň procvičovala práci na PC. Jelikož Eva nedisponuje dostatkem finančních prostředků, chtěla 7. 9. 2020 společně s vyplněnými formuláři zanést do MŠ také žádost o stravné pro dceru zdarma. Neověřila si však předem všechny náležitosti a situace vyžadovala řešení, s čímž pracovnice Evě hodně pomohla. „Klientce bylo sděleno, že dceru mohou vzít až po zaplacení stravného, nebo až obdrží odpověď o schválení obědů zdarma. Klientka se přišla poradit za pracovníci, jak má postupovat. Dcera by měla podle zákona již od září chodit do předškolní třídy. Klientka nyní nemá finance na zaplacení stravného, které činí 714,- Kč a neví, kdy obdrží dávky. Odpověď na obědy zdarma by měla obdržet až příští týden. Pracovnice klientce doporučila podat žádost na zaplacení obědů za září TKZ. Pracovnice klientce poskytla telefonní číslo na pana Bílka, který žádost přijal a schválil. Klientka tedy zaplatila stravné a dcera může od zítřka nastoupit do MŠ.“ Pracovnice se snažila, aby se Eva zorientovala v dané problematice. Až bude Eva přihlašovat své dcery do dalších školních zařízení, bude si toto pamatovat a vše zařídí s předstihem.

Petra nemá v péči žádné dítě předškolního věku, tudíž u ní nebyly zaznamenány žádné intervence týkající se školní docházky.

Jelikož se Jiřina s dětmi nastěhovala do AD v druhé polovině měsíce srpna, první intervenci na toto téma evidujeme až v 1. 9. 2020. Zde se konkrétně jednalo o zajištění vysvědčení dcery, aby mohla pokračovat v povinné školní docházce. „Klientka přišla za pracovníci řešit situaci dceřina vysvědčení z konce roku, které nemá a je nutno ho doložit při nástupu do nové ZŠ. Pracovnice se klientky doptávala, kde vysvědčení je, zda ho ztratila či ho nemůže najít. Klientka sdělila, že pro vysvědčení do školy nešla kvůli covid-19 a myslela, že nikdo ve škole nebude, když jsou děti doma. Pracovnice tedy klientce doporučila zjistit kontakt na bývalou školu, spojit se s ředitelkou školy, vysvětlit situaci, také, že bydlí daleko a nemá finance na cestu a požádat, zda by vysvědčení nešlo poslat poštou. Klientka měla obavy z telefonického rozhovoru. Pracovnice s klientkou tedy nejprve rozhovor nacvičily. Klientka byla také podpořena ze strany pracovnice. Pokud by si nevěděla rady nebo řádně nerozuměla, může telefon předat pracovníci. Klientka za pomoci pracovnice vyhledala kontakt na paní ředitelku. Klientka nejprve komunikovala sama, snažila se vše vysvětlit. Po delší době požádala pracovníci o pomoc a předala jí telefon. Paní ředitelka souhlasila se zasláním kopie vysvědčení a dohodla se s klientkou, že po obdržení financí osobně dojedie do školy, kde jí bude vysvědčení předáno. Také bylo sděleno, že klientka přinese odevzdat učebnice, čip, klíče a dlužnou částku na stravném 464 Kč. Pracovnice poté klientce vše vysvětlila, na lístek napsala, co vše má klientka odevzdat ve škole, aby na něco nezapomněla.“ Můžeme pozorovat snahu pracovnic o samostatné jednání klientek s různými institucemi. Příkladem takového jednání je právě tato intervence. Osobní kontakt se nedá ničím nahradit. Jiřina situaci řešila správným způsobem, když si nevěděla

rady a předala telefon pracovníci, která jí poté vysvětlila, co přesně po ní daná instituce požaduje. O den později klientka přišla požádat pracovníci, zda by jí pomohla zařídit školu pro dceru. „Pracovnice klientce pomohla vyhledat kontakty na ZŠ v UB. Klientka si obvolávala ZŠ a přišla oznámit, že na Výsluní mají plno, Katolická škola nejprve oznámila volné místo, ale po zjištění bydliště řekli, že volno nemají a že se klientka má obrátit na odbor školství v Uherském Brodě. Pracovnice dala klientce číslo na paní, která zastupuje tento odbor. Pracovnice s klientkou nacvičila postup rozhovoru. Klientka telefonovala a v průběhu telefonátu předala telefon pracovníci, protože si nebyla jistá, zda všemu dobře rozuměla. Pracovnice poté vysvětlila klientce, co se po ní požaduje. Klientka zítra zajde na odbor školství a paní obvolá ZŠ a zjistí, kam bude dcera umístěna. V odpoledních hodinách klientka přišla oznámit, že dcera půjde do ZŠ v rodné vesnici. Pracovnice klientku upozornila, zda zvážila zvýšené finance na cestování. Klientka si uvědomuje veškeré náklady navíc.“ Nevíme, zda se Jiřina v rámci odmítnutí rozhodla, že její dcera bude navštěvovat školu v rodné vesnici, ale toto rozhodnutí by pro rodinu bylo velmi nákladné. Také spoje jedoucí z Uherského Brodu nejsou ideální, jelikož by dcera musela dlouho čekat na přestup na navazující spoj. Tentýž den klientka chtěla zajistit také MŠ pro své mladší děti. „Dcera je předškolák a má povinnost do školky nastoupit ze zákona. Pracovnice klientce nabídla adresy a telefonní čísla MŠ v UB. Klientka si moc nevěří při komunikaci pracovníce s klientkou nacvičovala, jak se ptát a co sdělit v telefonickém rozhovoru. Klientka si poté v kanceláři obvolávala MŠ. Volné místo bylo na Obchodní. Klientka požádala, zda by jí pracovníce ještě nevytiskla žádosti o přijetí, které má jet zítra potvrdit k lékaře. Pracovnice klientku navedla na stránky MŠ, kde jí pomohla vyhledat žádost, kterou poté vytiskla. Klientka přišla odpoledne opět oznámit, že děti budou opět chodit do MŠ v rodné vesnici. Pracovnice s klientkou rozebírala situaci ohledně financí a náročnosti dojíždění. Klientka si je vědoma všech okolností, ale rozhodla se, že zítra zajde zapsat děti do MŠ v XX.“ Zde pozorujeme, že Jiřina reagovala na vzniklou situaci s odmítnutím ZŠ stejně i u svých mladších dětí, které se též rozhodla zapsat tam, kam se budou náročněji dopravovat. Všechny následující intervence u této klientky se již budou týkat její nejstarší dcery, která navštěvuje základní školu. Po šesté hodině ranní 16. 9. 2020 volala na AD zástupkyně ředitelky ZŠ ve městě, kde rodina bydlela před nastěhováním do uherskobrodského azylového domu. „Zástupkyně pracovníci AD oznámila, že klientka ředitelce nezvedá telefony a neví, jak jinak se s klientkou spojit. Zástupkyně sdělila, že je dcera klientky stále přihlášená ke školní docházce na jejich ZŠ a dle zákona povinnou školní docházku neplní – nechodí na ZŠ a škola je povinna tuto skutečnost oznámit nejpozději dle zákonné lhůty do zítra. Z toho vyplývá, že pokud si klientka osobně zítra nepřijede do ZŠ dceru odhlásit, bude na ni podáno trestní oznámení o zanedbání povinné školní docházky. Pracovnice zástupkyni sdělila, že informace klientce předá a bude se snažit klientku motivovat k neprodlenému řešení situace. Pracovnice s klientkou zanedlouho mluvila, jak vedla děti poprvé do MŠ a sdělila jí veškeré informace. Klientka sdělila, že dnes to určitě nestihne a zítra musí také ráno vézt děti do MŠ a pak jít na HN. Klientce doporučeno zařídit HN hned po odvedení dětí do MŠ a pak hned vyrazit do zmiňované ZŠ a stihne se vrátit včas pro děti. Klientka byla důrazně upozorněna, co jí hrozí, pokud záležitost do zítra nevyřídí a byla motivována situaci řešit. Pracovnice se klientce snažila vysvětlit, že není potřeba si dělat zbytečné starosti navíc, protože ZŠ pro dceru má zařízenou a dcera tam chodí. Jde v podstatě



jen o poslední formalitu. Klientka sdělila, že tam tedy zítra zajede.“ Jiřina však následující den sdělila, že se tam nemá jak dostavit, jelikož kvůli vzdálenému dojíždění dětí do školy by je nestihla vyzvednout. „Pracovnice se ptala klientky, zda dnes jede na zmíněnou ZŠ ukončit docházku své dcery a zároveň sdělila, že dcera navštěvuje jinou ZŠ. Klientka sdělila, že to má čas, že ředitelka ZŠ, kam dcera dochází teď ví, že dcera chodí tam. Klientce vysvětleno, že to možná na jedné škole ví, ale na té druhé nemají žádné písemné vyjádření či odhlášení dcery z povinné školní docházky. Paní ředitelka ZŠ je ze zákona povinna podat trestní oznámení pro neplnění školní docházky. Klientka byla v tomto znovu motivována, aby to jela vyřídit a neodkládala to na příští týden. Klientka byla obeznámena o rizicích, která z toho vyplývají. Klientka následně sdělila, že tam nemá kdy jet, protože nemá peníze a nyní jede do Zlína pro finanční dar z projektu Navzdory. Poté pracovnice s klientkou prošla její harmonogram dne a snažila se ji motivovat k tomu, aby přítel vyzvedl děti ze školy a ona ze Zlína jela vyřídit ukončení školy dcery. Klientka sdělila, že uvidí, jak jí to vyjde.“

Můžeme pozorovat, že se klientka vyhýbá některým důležitým povinnostem. Pracovnice ji upozornila na skutečnost, že vyhýbání se takto neodkladným záležitostem by mohlo vést skrze trestní oznámení až k odebrání dětí. Další problémy s výukou dcery nastaly 12. 10. 2020. Jiřinina dcera navštěvuje 8. ročník základní školy. Bylo potřeba probrat dceřinu přípravu do školy a psaní domácích úkolů. „Klientka udává, že dcera nemá klid na učení, ruší ji její 3 sourozenci. Nemůže se soustředit, když píše úkoly, sourozenci jí vše berou, tak se učí až později večer mezi 20 a 22 hod, když sourozenci spí. Dcera je poté nevyspaná do školy. Pracovnice klientce nabídla, zda by se dcera nechtěla učit a psát úkoly ve společenské místnosti AD, kde je klid a nikdo ji rušit nebude. Úkoly a učení může dělat po návratu ze školy nebo v odpoledních hodinách a večer by mohla jít spát a být odpočatá do školy. Klientka s nabídkou souhlasila.“

I přes to, že bytová jednotka, na které Jiřina s dětmi pobývala, byla jedna z největších, skutečnost, že se jedná o 1+kk napovídá, že při větším počtu dětí to nemusí být s přípravou do školy zrovna jednoduché. Pracovnicí nabídnutá společenská místnost se přitom nachází vedle této bytové jednotky, takže by ji dcera mohla využít jako studovnu. 14. 10. 2020 dostala Jiřinina dcera ve škole notebook a společně s ním přihlašovací údaje do výukové platformy MS Teams, kam se však ani Jiřina, ani její dcery nedokázaly přihlásit. Nebyly však jediné, kdo měl v AD problém s přihlášením do této platformy. „Dcera ani klientka nevěděly, jak se do PC a do Teams přihlásit. Klientka požádala pracovnici o pomoc s vyhledáním dané výuky na Teams. Pracovnice nejdříve klientku navedla zpět na stránky školy, kde dostali postup připojení. Pracovnice klientku navedla na stránky seznam a do vyhledávače napsaly Teams. Po otevření stránky se objevilo přihlášení do školní výuky Teams, kde se již sama klientka přihlásila. Poté nevěděla, jak se připojit k výuce. Pracovnice opět naváděla klientku na ikony na obrazovce, až se přihlásila k výuce. Klientce doporučeno řádně si uschovat přihlašovací údaje a vždy s předstihem nachystat PC, než začne výuka, vzhledem k tomu, že jim to s dcerou trvá déle, tak aby dcera byla na výuku přítomna včas.“

Mezi intervencemi jsme nezachytili souvislosti, co se stalo s vypůjčeným notebookem ze školy. Jiřina však znovu přišla za pracovnicí 2. 11. 2020. „Klientka přišla pracovnici požádat, zda by si dcera mohla půjčit notebook z kanceláře pracovníků, který je

určen klientkám, na online výuku pro dceru. Následně poprosila i o pomoc s přihlášením na PC a na MS Teams. Klientka sdělila, že má dcera mít výuku od 9 do 12 hod. Klientka přinesla notebook po desáté hodině a pracovnice se dotazovala, jak to, že tak brzy. Klientka pracovnici objasnila situaci, že dcera by teď měla mít angličtinu, ale nemá ani hotové úkoly, a ani se nemá k výuce jak připojit, jelikož nemá přidáný tým angličtiny. Pracovnice klientce sdělila, že neúčastnit se výuky není řešení, je potřeba situaci řešit. Obeznámit třídní učitelku a vyřešit vše tak, aby se dcera výuky mohla účastnit. Pracovnice se dívala na PC a dcera vážně nemá kód k přihlášení do výuky angličtiny, kam ji musí přidat jedině učitel. Klientka oznámila, že napíše e-mail učitelce a bude se snažit udělat tak, aby se mohla dcera v angličtině co nejdříve připojit. “ Pracovnice tímto Jirinu vedla k odpovědnosti za plnění školních povinností své nejstarší dcery. Chyba sice mohla být na straně školy, jelikož dcera nedostala přihlášení do daného týmu, ale není řešením to nechat být, jelikož by se na konci pololetí mohlo zjistit, že by byla dcera v angličtině neklasifikována. Fakt, že by bylo pochybení na straně školy, by Jirinině dceři půl roku vzdělávání v tomto předmětu stejně nevrátil a vše by se musela sama doučit.

Tereza začala shánět mateřskou školu pro svou dceru již 27. 5. 2020. Jelikož dříve bydlela daleko od Uherského Brodu, požádala pracovnici o pomoc s vyhledáním kontaktů na mateřské školy. „Klientka si s pomocí pracovnice vyhledala kontakty na několik mateřských škol v Uherském Brodě a jeho blízkém okolí, kam by mohla zapsat svou pětiletou dceru. Klientka si kontakty opsala, první je zkusí obvolat, nebo do blízkých MŠ zajít osobně. Stejně tak si klientka s pomocí pracovnice vyhledala, kde v UB sídlí hmotná nouze, kam si klientka v rámci IP chtěla jít zařídit dávky hmotné nouze, jelikož momentálně nemá žádný příjem. Pracovnice klientce vysvětlila cestu na úřad, jelikož klientka město nezná a nikdy zde nebyla. Klientka následně na ÚP zašla a vše potřebné zařídila. Školky bude obvolávat následující den.“ Terezina dcera měla mateřskou školu domluvenou již před letními prázdninami, nastoupila však až po nich. Jelikož Tereza počítá s tím, že jí u soudu svěří dceru zpět do péče, začíná se na to připravovat. Tereza nemá mnoho financí, proto jí pracovnice doporučila využít možnosti zařídit pro dceru Obědy do škol. „Klientka má stanoven datum soudu ohledně svěřením dcery do péče na 22. 9. Pokud dcera bude svěřena do péče klientky, tak pracovnice klientce poradila, aby poté zkusila zažádat ve školce o projekt obědy do škol, kde by dceři byly hrazeny z tohoto projektu obědy ve školce, a tím by klientka ušetřila nějaké finance. Klientka byla motivována ke zlepšení životní situace.“

Vlasta má dva syny, jednoho v předškolním a druhého ve školním věku. Jelikož si přála, aby synové chodili na stejné místo, začala pro ně hledat vhodné školní zařízení již 3. 8. 2020. „Klientka přišla za pracovnicí, že by chtěla zajistit MŠ pro svého mladšího syna a ZŠ pro svého staršího syna. Společně s pracovnicí vyhledaly kontakty na školy a školky. Klientka požadovala, aby její synové chodili spolu na stejné místo. Proto pracovnice doporučila ZŠ a SŠ v Havřicích. Klientka zavolala panu řediteli, který se ochotně nabídl a přijel se osobně s klientkou domluvit na bližších informacích. Klientka dále zjišťovala, zda

na to bude mít dostatek finančních prostředků. Pracovnice doporučila, aby se klientka podívala na jejich webových stránkách. Klientka za pomoci pracovnice vyhledala potřebné informace.“ Vedení této konkrétní školy se již vícekrát ukázalo jako velmi ochotné, jelikož nemají problém za klientkami přímo přijít na AD. Ředitel školy navštívil Vlastu ještě jednou, a to 31. 8. 2020, aby s ní dořešil nástup dětí do základní a mateřské školy. „Za klientkou přišel ředitel ZŠ a MŠ, kam mají synové nastoupit po prázdninách. Starší syn do druhé třídy ZŠ a mladší do předškoláků MŠ. Klientka zatím neodevzdala potřebné formuláře při přijetí. Klientka dnes řešila potvrzení od lékaře. Potvrzení bylo naskenováno a odevzdáno lékaře. Klientce byly předány znovu všechny dokumenty, které musí vyplnit, aby byl mladší syn přijat do MŠ. Řešeny také obědy, jelikož se nachází klientka v hmotné nouzi, budou dětem obědy placeny z projektu. Pokud by klientka nejpozději při nástupu potřebné dokumenty neodevzdala, nebude syn moci nastoupit.“ Obědy do škol využívá mnoho klientek, které mají dítě ve školním či předškolním věku. Vlasta byla vedena k odpovědnosti za školní docházku svých dětí. I když školu a školku zařizovala před měsícem, dokumenty potřebné k nástupu dodala až když hrozilo, že by její synové nemohli nastoupit do výuky. Školy mají rozdílné přístupy do systému známkování. Konkrétně zde se jednalo o elektronickou žákovskou knížku na Bakalářích. Vlasta potřebovala 7. 9. 2020 pomoci, aby se na těchto stránkách dobře zorientovala. „Klientka se dnes poprvé přihlašovala s heslem na elektronickou žákovskou knížku Bakalář. Potřebovala poradit, jak se přihlásí a co vše stránky Bakaláře oznamují a jak se k informacím dostane. Pracovnice klientku navedla na stránky školy, přihlášení na Bakaláře, vysvětleno, kam napsat přihlašovací jméno a heslo, které obdržela ve škole. Klientka se po přihlášení dostala na stránky Bakaláře, ale neuměla v něm pracovat, pracovnice klientce vysvětlila, kde najde domácí úkoly, e-mail, omluvu žáka, klasifikaci, rozvrh a jiné.“ Vlasta si tímto procvičuje práci na PC, což se jí bude hodit i do budoucna, protože její synové mají ještě mnoho let strávených ve škole před sebou. Kvůli špatně se vyvíjející pandemické situaci v České republice musel starší syn po měsíci školní docházky přejít na distanční výuku. Opět se jednalo o něco, co bylo pro Vlastu nové a potřebovala s tím pomoci. „Syn klientky dostal ve škole přihlašovací údaje do MS Teams. Klientka nevěděla, jak se na PC do Teams přihlásit. Zkoušela se přihlásit do žákovské knížky, kde si myslela, že se má přihlásit do Teams, ale nikde nenašla žádnou přihlašovací kolonku s daným nápisem. Potom požádala pracovníci s vyhledáním dané výuky v Teams. Pracovnice nejdříve klientku navedla zpět na stránky školy, kde však nic nenašly. Zkusily to tedy opět přes Bakaláře, ale stále nic. Poté pracovnice navedla klientku na stránky seznam a do vyhledávače napsala Teams. Po otevření stránky se objevilo přihlášení do školní výuky, kam se již klientka sama přihlásila. Klientce doporučeno, aby si řádně uschovala přihlašovací údaje.“ Uschování přihlašovacích údajů je nutné každému připomenout, protože se často jedná o složení různých čísel a písmen na malém papírku. Pokud by Vlasta tyto přihlašovací údaje ztratila, nemohla by kontrolovat synovy známky, zadané úkoly nebo různé změny v rozvrhu.

Boženina dcera je ve svých šestnácti letech samostatná, ale k zajištění distanční výuky nemá potřebnou techniku. Naštěstí je v AD dostupný notebook, který mohou využívat jak klientky, tak jejich děti právě k těmto účelům. Zde uvádíme intervenci z 3. 6. 2020. *„Klientka se přišla se svojí dcerou zeptat, jak může dcera plnit školní povinnosti, které jsou všechny přes internet, když nemá PC, ani přístup k wifi alespoň do mobilu. Pracovnice klientce připomněla vnitřní pravidla, tedy možnost využívat PC pro klientky a děti v kanceláři pracovníc, který je určen právě pro tyto činnosti. Dcera klientky vyjádřila obavu, že nebude moci dělat v PC vše, co po ní ze školy žádají, kvůli různým programům. Pracovnice klientku i dceru ujistila, že není problém nainstalovat do PC veškeré programy, které dcera ke studiu potřebuje. Klientka i s dcerou přijdou následující den a PC využijí.“*

Dana u školní docházky řeší jiný problém než ostatní klientky. Její dcera má pouze dva a půl roku a Dana je ve vážně tíživé finanční situaci. Jelikož je však velmi pracovitá, nezhálí a shání pro svou dceru jesle, aby si mohla najít práci a co nejdříve se postavit na vlastní nohy a získat zpět do péče svou starší dceru. Dana přišla toto téma řešit poprvé 30. 7. 2020. *„Klientka přišla za pracovníci, aby jí pomohla při zajištění předškolního vzdělání pro dceru. Dcera má nyní 2,5 roku a klientka by si chtěla najít práci. Klientce byly doporučeny spíše jesle, také z toho důvodu, že dcera klientky má zatím pleny a paní se obává, že do září nestihne naučit dceru chodit na nočník. Pracovnice pomohla klientce vyhledat možnosti, které jsou ve městě Uherský Brod. První jsou jesle v MŠ Obchodní, jedná se o školní zařízení a platby jsou zde proto nižší. Požadují zde ale alespoň nějakou samostatnost, dítě by mělo být zvyklé na kolektiv a nemělo by být plačtivé. U druhého zařízení se jedná o jesle – dětskou skupinu, která je financována z Evropského fondu a platby jsou zde vyšší. S klientkou probírána všechna pozitiva nebo naopak negativa obou zařízení. Klientce byly předány také kontakty na obě tyto zařízení. Klientka se sama rozhodne, které zařízení by bylo pro její dceru vhodnější.“* Daně bylo vysvětleno, jaké děti mohou jesle navštěvovat. Jelikož Uherský Brod nezná, požádala pracovníci 10. 8. 2020 o vysvětlení cesty. *„Klientka měla telefonicky domluvenou schůzku dnes v rodinném centru Beruška, kam chce přihlásit svou dceru do MŠ. Klientka však neví, kde se nachází sídlo centra, proto přišla požádat pracovníci o vysvětlení cesty. Pracovnice klientce vysvětlila cestu za pomoci PC mapy.cz. Pracovnice klientce doporučila psát si záchytné body po cestě, aby se nespletla a také jí doporučila, pokud by se ztratila, aby se ptala kolemjdoucích na koupelky, vedle kterých se centrum nachází.“* Dana byla celou dobu velmi nerozhodná a nevěděla, kam dceru umístit. O dva týdny později se přišla s pracovníci domluvit, jelikož zjistila, že jedna MŠ bere děti již od dvou let. Rozhodla se tedy pro levnější variantu, která pro ni nebude tak nákladná, aby ji zvládala financovat. 27. 8. 2020 si domluvila návštěvu v dané MŠ. *„Klientka dnes pracovníci sdělila, že tedy uvažovala nad tím, kam dceru od září dát, zdali do dětské skupiny, která je finančně náročnější, či do MŠ. Nakonec se rozhodla pro MŠ. S pomocí pracovníc vyhledala mateřské školy v Uherském Brodě a zjistila, že na Obchodní přijímají i děti od dvou let. Klientka si na MŠ zavolala a domluvila se, že se dnes dostaví. Klientka se vrátila s formulářem, který má vyplnit, aby dceru přijali. S pomocí pracovníc klientka formulář vyplnila. Pracovnice klientce vysvětlila, co se jednotlivými dotazy ve formuláři*

*myslí, na co se konkrétně ptají. Následně formulář zanesla zpět do MŠ. “ Dana jednala poměrně rychle, protože umístění dcery do školky je pro ni velmi důležité, aby se mohla s pomocí financí postavit na vlastní nohy a začít fungovat samostatně.*

U Marty jsme nezaznamenali žádnou intervenci týkající se školní docházky, jelikož se na AD s dětmi přistěhovala z blízké vesnice, která je MHD pouze pár minut od Uherského Brodu. Nebylo tedy potřeba, aby děti navštěvovaly školní zařízení přímo ve městě.

#### 10.1.4 Vnitřní pravidla

Azylový dům pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě je pobytovou sociální službou. Uživatelé této služby mají svá práva, ale také povinnosti. Je zde nastavený jistý řád, který klientky a jejich děti vede k samostatnosti a zároveň k dodržování daných pravidel, aby v takovém prostředí nezavládl chaos. Každá klientka se s Vnitřními pravidly vypořádává jiným způsobem. Co však platí pro všechny stejně je, že pokud pravidla nebudou dodržována, následuje napomenutí. Když klientka dostane třetí písemné napomenutí, je jí vypovězena smlouva ze strany této služby.

Marie poprvé porušila pravidla 19. 6. 2020. *„Klientka byla dnes několikrát upozorněna, že její dítě běhá a křičí po chodbách azylového domu s jinými dětmi z AD. Klientka upozorněna, že si své dítě musí hlídat a vysvětlit mu, že se po chodbách ani po schodech neběhá. Pracovnice AD tu nejsou od toho, aby děti hlídaly, na to mají svoje matky. Klientce bylo doporučeno dítěti vytyčit hranice, co smí a co je již špatně, aby to dokázalo rozlišit. Pokud by se situace i nadále opakovala, klientka může dostat napomenutí za porušování vnitřních pravidel AD.“* Pracovnice klientku motivovala k dodržování pravidel tím, že jí sdělila, jaké jsou za jejich opakované porušování sankce. Pokud si Marie se svým synem neví rady, jasné vytyčení hranic by mohlo pomoci. Další porušení pravidel nastalo 17. 7. 2020 kvůli Mariinu příteli, otci dětí. Ten má zákaz vstupu do AD z důvodu předešlého nevhodného chování. Tento zákaz však není tak striktní, aby si dítě nemohli předat u vchodu AD či u zadní brány. Mariinu příteli bylo pracovníci několikrát sděleno, že může zazvonit u hlavního vchodu s tím, že pracovnice přes telefon v kanceláři kontaktuje klientku, aby si pro dítě přišla nebo mu jej předala na procházku. *„Pracovnice viděla na kamerovém systému přítele klientky, který má zákaz návštěv, jak vysazuje svého syna, se kterým byl na procházce, do okna klientce, která bydlí v přízemí AD, a přitom se také naklonil do okna a hlavu měl v bytové jednotce. Vstoupil i na zahradu, ale pracovnice ho ihned upozornila, aby opustil prostory zahrady a čekal na svého syna před hlavní bránou. Pracovnice si klientku zavolala, aby upozornila na porušování pravidel, aby příteli domluvila za jeho nevhodné chování a vysvětlila, aby jejich syna klientce osobně předával u hlavního vchodu. Situace vstupu na zahradu se opakovala podruhé a klientka byla upozorněna, pokud se tyto situace budou opakovat, může klientka dostat ústní napomenutí.“*

Marie byla ze vzniklé situace nešťastná a zmiňovala, že s přítelem je těžká domluva a nejspíše to udělá znovu. V rámci nastavených pravidel by se měla klientka s předškolním dítětem vrátit na AD vždy do sedmi hodin večer, aby mělo dítě nastavený režim. Taková situace nastala 21. 11. 2020, kdy Marie řešila problémy, které nemohla předvídat. „Klientka volala kolem 18. hodiny, že se nemůže vrátit do AD, protože nemá jak. Klientka sdělila, že prodělala epileptický záchvat, který byl navázaný na stres z předešlého dne, kdy jejího otce odvezla RZS do nemocnice. Klientka se dotazovala, zda to nejde nijak udělat. Klientce bylo připomenuto, že již nemá volné absence a je nutné, aby se vrátila, aby dodržovala stanovená pravidla. Klientka oznámila, že si je vědoma, ale nemá se jak vrátit. Pracovnice se také dotazovala, kdo dělá úklid společných prostor, když tu klientka nebude. Již jednou, dva dny zpět, neprovedla úklid, ani nikoho nepožádala. Klientka sdělila, že si to zkusí domluvit s jinou klientkou, to ale jiná klientka odmítla, protože již několikrát za paní uklidila, ale ta jí to nevrátila. Paní teda poučena o rizicích vyplývajících z vnitřních pravidel, když se nevrátí a opět neprovede úklid. Paní rozumí, sdělila, že to v pondělí pořeší s vedoucí.“ Pokud si klientky vybírají volné absence mimo AD, měly by vždy počítat s tím, že je vhodné nechat si alespoň poslední absenci na konec měsíce. Přesně tak tomu bylo i u Marie. Zde pozorujeme, že je lepší tyto nepředvídatelné situace vykomunikovat s vedoucí služby předem. Navíc epileptické záchvaty jsou u klientky celkem častým úkazem. Marie také mohla odjet až poté, co by si splnila úklid společných prostor, protože takhle zpětně se to již špatně řeší. Jelikož Marie tráví celé dny s dětmi na AD, nemusel by být problém udělat úklid hned dopoledne, aby pak již měla po zbytek dne volno.

Eva řeší podobné problémy jako Marie. Má dvě dcery, které často bez matky opouštějí bytovou jednotku a pohybují se bez dozoru po azylovém domě. Poprvé byla s Evou tato situace řešena, když si 12. 3. 2020 pracovnice všimla její starší dcery, jak pobíhá v prostorách AD, i když má vši a klientka by v tomto případě měla postupovat jako u infekčního onemocnění. „Starší dcera klientky má vši a pobíhá po chodbách AD, chodí na dvůr, když jsou tam i jiné děti s matkami a klientka vpouští do své bytové jednotky jiné klientky. Klientce bylo pracovníci znovu vysvětleno, jak se chovat při infekčním onemocnění v AD a byla upozorněna na nedodržování vnitřních pravidel a pokud by se tyto skutečnosti opakovaly, hrozí klientce napomenutí a při třetím napomenutí by se klientka musela do týdne vystěhovat. Klientka pracovníci ubezpečila, že se to již nebude opakovat a na svou dceru si dá větší pozor, aby jí neutíkala z bytové jednotky.“ Nebylo to však takové, jak si klientka představovala. 9. 5. 2020 sice již dcera vši neměla, ale stále se nepřestala volně pohybovat v prostorách azylového domu. Pro dítě předškolního věku to může být nebezpečné a mohlo by si ublížit. „Pracovnice viděla dceru klientky, které je 5 let, jak se na dvoře AD sama bez matky. Na dvoře byly ještě jiné děti a klientky, proto se pracovnice doptávala klientek, zda jsou s klientkou domluvené na hlídání její dcery. Na to klientky odpověděly, že ne. Pracovnice tedy klientku zavolala, aby si přišla pro dceru, že porušuje pravidla AD, že děti do šesti let nemohou být bez dozoru na dvoře AD, ani na bytové jednotce. Klientka

argumentovala tím, že „tak ji tam nechala, a co jako“. Pracovnice klientce připomněla, co by následovalo, pokud se tato věc bude opakovat, a to konkrétně ústní napomenutí následované písemnými napomenutími a výpovědí smlouvy.“ Klientka reagovala neadekvátně. Je potřeba, aby za své děti převzala zodpovědnost. Personál azylového domu nemá kapacity na to, aby neustále kontroloval, zda se nějaké malé dítě neobjeví venku bez dozoru. Pokud klientka chce mít na bytové jednotce klid, není problém říct matkám, které jsou venku, zda by na dítě mohly chvíli dohlédnout. Klientky si v tomto ohledu totiž hodně vycházejí vstříc. Situace se však znovu opakovala 19. 6. 2020. „Pracovnice viděla dceru klientky, které je 5 let, jak se na dvoře AD sama bez matky. Na dvoře byly ještě jiné děti a klientky, proto se pracovnice doptávala klientek, zda jsou s klientkou domluvené na hlídání její dcery. Na to klientky odpověděly, že ne. Pracovnice tedy klientku zavolala, aby si přišla pro dceru, že porušuje pravidla AD, že děti do šesti let nemohou být bez dozoru na dvoře AD, ani na bytové jednotce. Klientka argumentovala tím, že „tak ji tam nechala, a co jako“. Pracovnice klientce připomněla, co by následovalo, pokud se tato věc bude opakovat, a to konkrétně ústní napomenutí následované písemnými napomenutími a výpovědí smlouvy.“ Stejnou intervenci jsme zaznamenali také u Marie. Obě klientky mají problém s uhlídáním svých dětí. Je však potřeba, aby za ně převzaly zodpovědnost. U Evy se podobná situace opakovala ještě několikrát v průběhu letních prázdnin. S Evou byla probírána vnitřní pravidla ještě jednou, a to 5. 1. 2020, kdy ji pracovnice upozornila na nepořádek na bytové jednotce. „Při kontrole měření tělesné teploty pracovnice upozornila na nepořádek na bytové jednotce. Na podlaze poházené oblečení a na kuchyňské lince zbytky jídla, špinavé nádoby. V koupelně špinavé prádlo po podlaze, znečištěný záchod, špinavé umyvadlo. Klientka hned začala křičet, že je to její věc a proč se do toho pracovnice stará, že je to na AD jako v base. Pracovnice klientce vysvětlila, že je potřeba udržovat bytovou jednotku čistou a v pořádku, a že pracovnice kontroluje i ostatní bytové jednotky, ne jenom klientku samotnou. Klientka upozorněna na dodržování vnitřních pravidel AD, kde je uvedeno, že klientka udržuje čistotu a pořádek na dvě bytové jednotce.“ Děti by měly vyrůstat v čistém a uklizeném prostředí. Zároveň se od matky mohou naučit, že mít doma uklizeno je normální.

U první intervence u Petry, která byla zaznamenána na toto téma, se nejednalo o porušení vnitřních pravidel. Potřebovala je pouze vysvětlit, aby k jejich porušení nedošlo. Petra byla 18. 2. 2020 na AD pouze chvíli a v pravidlech se ještě neorientovala. „Klientka je v AD nová a chtěla ještě jednou vysvětlit vnitřní pravidla a speciální počítání omluvených absencí. Klientka ví, že může za měsíc být mimo AD max 8 dní, a chce odjet na víkend k rodině a neví, jak se absence počítají. Pracovnice klientce vysvětlila, že se počítají dny/noci, a to tak, že pokud odjede k rodině v pátek a vrátí se v neděli, bude mít omluvenou absenci 2 dny, protože v AD nespala dvě noci. Klientka vše pochopila a byla ráda za vysvětlení, aby náhodou neporušila pravidla AD.“ Pracovnice oceňují snahu klientek, které se raději dojdou doptat na to, čemu nerozumí, než aby došlo k porušení pravidel. Stejně tomu tak bylo

u Petry, která se s pomocí pracovnice v nastaveném řádu zorientovala. Petra však porušila vnitřní pravidla jiným způsobem, a to 15. 5. 2020, kdy se vrátila se svým synem z procházky v podnapilém stavu. „Pracovnice při rozhovoru s klientkou cítila poměrně hodně alkohol. Pracovnice se klientky dotázala, zdali nějaký požila. Klientka tvrdila, že ne. Pracovnice se klientky dotázala, zda dýchne do přístroje na měření alkoholu, klientka souhlasila a přitom přiznala, že měla jedno pivo, když byla se svým synem odpoledne na procházce a v obchodě. Klientka nadýchala poprvé 1,73, výsledku nevěřila. Podruhé nadýchala 1,72. Klientka se následně přiznala, že piv bylo více než jedno. Klientka byla schopna se postarat o kojence, fungovala normálně, byla pracovníci poté několikrát kontrolována, zda je vše v pořádku. Klientce bylo připomenuto porušení vnitřních pravidel, čehož si je klientka vědoma.“ I přes to, že byla klientka schopna normálně fungovat, pracovnice reagovala správně tím, že ji chodila kontrolovat, jestli se něco neděje. Když se vrátíme k tomu, jak se Petra v únoru doptávala, jak je to s absencemi, v polovině října před stěhováním do městského bytu došlo k porušení pravidel. „Klientka sdělila. Že se za pět dní stěhuje. Klientka také přišla požádat pracovníci o navýšení povolené absence. Nikdo z rodiny jí přes víkend nemůže pomoci se synem, a tak by dnes odjela a vrátila by se v neděli večer, i když dnes jí se synem v AD pomáhá matka s přítelem. Klientka má však již vybrané všechny absence (do 15. 10.). Když naposledy odjížděla, byla upozorněna, aby jí absence vyšly do konce měsíce. Sdělila, že je již nebude potřebovat, ale nyní přišla požádat. Byly jí vysvětleny pravidla a dovoleno, že může na celý den odjet, ale přes noc musí být zpět v AD, aby pravidla nebyla porušena. Klientka se informovala, co by se stalo, kdyby odjela. Bylo by jí uděleno třetí napomenutí a bylo jí vysvětleno, co by z toho vyplývalo. Klientka nesdělila, zda se vrátí a s návštěvou odešla.“ Petra tedy místo ukončení smlouvy ze strany uživatele sociální služby dostala třetí písemné napomenutí, což znamená, že se nějakou dobu nebude moci vrátit na AD.

S Jiřinou bylo řešeno porušení Vnitřních pravidel celkem třikrát, a to pokaždé z jiného důvodu. Poprvé se to stalo 14. 9. 2020, kdy Jiřina s Danou nebyly omluveny a nedorazily na schůzku s matkami. „Klientka č. 4 a klientka č. 8 se nedostavily bez předchozí omluvy na schůzku s matkami. Klientka č. 8 doběhla po skončení schůzky za pracovníci, aby se omluvila, že se s klientkou č. 4 zapovídaly a zapomněly. Pracovnice šla také za klientkou č. 4, která tvrdila, že celou dobu uspává dceru a neví, jak by to udělala. Pracovnice tedy klientce č. 4 sdělila, že klientka č. 8 sdělila, že se zapovídaly, poté to klientka č. 4 taky přiznala. Pracovnice oběma klientkám sdělila, že dle VP jsou povinny navštěvovat v pondělí ve 20:00 schůzku s matkami. Klientkám bylo oznámeno, že jsou zapsány jako neomluvené, a pokud by se to opakovalo, může být uděleno napomenutí.“ O pět dnů později se Jiřina taktéž neomluvila a nepřišla na schůzku s klíčovou pracovnící. „Klientka dnes nepřišla na domluvenou schůzku IP. Pracovnice dopoledne klientce připomínala dnešní schůzku, ale klientka se celý den nedostavila. Pracovnice se klientky večer, když se vrátila z vycházky, ptala, proč nepřišla na IP. Klientka sdělila, že půjde teď, což pracovnice odmítla, protože měla za půl hodiny konec služby. Klientka byla motivována k přesnému dodržování domluvených schůzek IP, omluvení z vážného důvodu předem. Klientka také informována o porušení VP, za



což může být uděleno písemné napomenutí. Domluven nový termín 20. 9. 2020.“ Není povinností pracovnice, aby po dvanácti hodinách služby zůstávala v práci déle. Pracovnice navíc Jiřině připomínala, že se má na schůzku IP dostavit. U Jiřiny můžeme pozorovat, že má problémy s plánováním toho, co vše musí přes den stihnout. S Jiřinou byla probírána Vnitřní pravidla ještě jednou, konkrétně 30. 12. 2020, kdy se jednalo o starší dceru, zmíněnou již v předchozích tematických okruzích, kterou Jiřina nechává na bytové jednotce samotnou bez dozoru. „Klientka byla dnes upozorněna, že nemůže dceru nechávat tak dlouho na bytové jednotce samotnou, i když je jí 14 let. Klientka dnes odešla s ostatními dětmi za partnerem ve 13 hod a do AD se vrátila ve 20:25. Dcera tak byla v AD 7 hodin bez dozoru. Klientka uvedla, že dcera s nimi chodit ven nechce, tak co má dělat. Pracovnice klientce doporučila, aby dceru alespoň přišla do AD zkontrolovat, když se celý den pohybuje po UB. Jinak se bude muset klientka domluvit s vedoucí AD 4. 1. 2020 na sepsání dohody o tom, že dcera může být v AD tak dlouho sama bez dozoru.“ I když je Jiřině dceři již 14 let, je potřeba, aby se o takové skutečnosti domluvila s vedoucí služby. Podepsáním patřičné dohody Jiřina přebere zodpovědnost za svou dceru, kterou může ponechat samotnou na AD.

Stejně jako Marie a Eva, i Tereza má problém dávat pozor na svou starší dceru, která má teprve 5 let. Znovu se zde objevila intervence z 19. 6. 2020. „Klientka byla dnes několikrát upozorněna, že její dcera běhá a křičí na chodbách AD s jinými dětmi z AD. Klientka upozorněna, že si musí své dítě hlídat a musí mu vysvětlit, že po chodbách ani po schodech se neběhá. Pracovnice AD tu nejsou od toho, aby děti hlídaly. Na to mají své matky. Klientce bylo doporučeno dítěti vytyčit, co smí a co už ne. Pokud by se situace i nadále opakovala, klientka může dostat napomenutí za porušování VP.“ Tereze se před třemi měsíci narodil syn. Jelikož s ním před měsícem byla v nemocnici, kdy si prožil těžký zápal plic, velmi se obává o jeho zdraví. Snaží se s ním trávit co nejvíce času. O to méně zvládá dohlížet na svou dceru. Tereze dcera utíkala z bytové jednotky téměř pravidelně, přitom, jak již bylo výše zmíněno, by se stačilo domluvit s jinou klientkou, že by v průběhu Tereziny nepřítomnosti na dceru dohlédla. 17. 8. 2020 Tereza odjela i s dětmi a nevrátila se do stanovených 21 hodin na AD. Pracovnice nevěděly, zda se něco nestalo jí či dětem. Po desáté hodině se Tereza ozvala. „Klientka 17. 8. 2020 odjela mimo AD a nepsala že odjíždí i na noc. Klientce je známo, že se musí omluvit do 21 hodin. Pracovnice klientce sdělila, že se včera omluvila až po 22 hodině, a proto má neomluvenou absenci. Klientka porozuměla a omluvila se, že na to zapomněla. Pracovnice klientce zdůraznila, aby se to v budoucnu již neopakovalo.“ Pracovnice šla s jinou klientkou jako svědkem zkontrolovat Terezinu bytovou jednotku tak, jak to měla udělat s Terezou, kdyby předtím sdělila, že odjíždí na noc. Na bytové jednotce byl nepořádek, otevřené okno a svítla světla. Tereza porušila pravidla ještě třikrát. V první polovině října byla Terezina dcera v MŠ v kontaktu s pozitivně testovaným dítětem. Měla tedy na bytové jednotce nařízenou

karanténu. Ani v této situaci ji však Tereza nedokázala uhlídat a 12. 10. 2020 musela pracovnice tento problém řešit. „Pracovnice šla za klientkou na bytovou jednotku, aby jí dovedla dceru, která pobíhala po chodbách AD, přitom dcera je v karanténě. Pracovnice na bytové jednotce cítila kouř cigaret v koupelně a zavolala vedoucí AD. Pracovnice klientce sdělila, že cítí kouř z cigaret, že klientka kouřila na bytové jednotce. V tom dcera odpověděla „mami, já ti říkala, nekuř tu“. Klientka sice vše zapřela, ale kouř byl cítit dost znatelně. Po chvíli klientka řekla, že má v koupelně nedopalky z cigaret z venkovního popelníku, který si bere a používá zbytky tabáku. Pracovnice klientce sdělila, že nedopalky jsou cítit jinak a hůře, ale zde je cítit čerstvě zapálená cigareta. Pracovnice klientce sdělila, že není poprvé, kdy cítil personál na bytové jednotce kouř z cigaret a také, že kouření je hrubé porušení vnitřních pravidel a klientce hrozí výpověď, vše bude řešit s vedoucí AD.“ Jak můžeme vidět, mimo to, že se Terezina dcera v nařízené karanténě volně pohybovala po azylovém domě, pracovnice při řešení problému narazila na úplně jiný. Za kouření na bytové jednotce následuje výpověď smlouvy. Tereza není první klientka, u které se přišlo na to, že kouřila na bytové jednotce. Klientky si však neuvědomují rizika, která tímto vznikají. Nehledě na to, že má v pokoji dvě malé děti, které potřebují být v co nejčistším prostředí. Syn Terezy dva měsíce po narození prodělal zápal plic, ale ani to ji nedonutilo vydržet chuť na cigaretu například do té doby, než děti uspí. Tereza sice sděluje, že na bytové jednotce nekouřila, výpověď dcery však nasvědčuje o něčem jiném. Tereza chtěla celou situaci řešit s ředitelem Charity, protože doufala, že o výpovědi rozhodne v její prospěch. Pan ředitel také tak rozhodl, ale jinak, než očekávala. Tereza dostala čas do konce října, aby s pomocí pracovníků kontaktovala další azylové domy nebo si našla jiné bydlení. O den později už se zdálo, jako by Tereza ztratila motivaci. Toto se občas projevuje u klientek, které dostanou výpověď smlouvy. „Při měření teplot u klientky a jejich dětí si pracovnice všimla velkého nepořádku na bytové jednotce u klientky. Klientka měla na kuchyňské lince hodně špinavého nádobí, stejně tak ve dřezu a poté dcera ukázala, že špinavé nádobí je schováno i ve skříni pod dřezem. Také na podlaze bylo spousta poházených odpadků, hraček, oblečení atd. Jídelní stůl byl zalepený, také zde bylo odloženo špinavé nádobí. V koupelně na zemi bylo téměř po celé koupelně naházeno oblečení. Pracovnice klientku upozornila, že takový nepořádek by na bytové jednotce neměl být i vzhledem k tomu, že jsou zde dvě malé děti, které tu momentálně tráví veškerý svůj čas. Dále bylo připomenuto, že by se klientka měla snažit jít své dceři příkladem, aby se naučila, že je dobré průběžně uklízet a neodkládat to, aby nevznikl takový nepořádek. Klientce také připomenuto, že by měla uklízet, aby se neničil majetek AD. Klientka sdělila, že uklidí a poté pracovníci znovu zavolá, aby se podívala, jak uklidila. Pracovnice byla na bytové jednotce na kontrole a klientka již nepořádek uklidila. Pracovnice klientce doporučila uklízet průběžně celý den, když je celý den doma a nevznikne tak takový nepořádek. Klientka uznala, že s úklidem má trochu problém.“ Personál této služby klientky neustále motivuje k lepšímu samostatnému fungování. Bylo by vhodné, aby se zde klientky za dobu svého pobytu naučily žít samostatně a jít vzorem svým dětem. Opět můžeme pozorovat, jak je důležité, aby děti vyrůstaly v čistém prostředí, čímž by jim měly

jejich matky jít vzorem. Tereza porušila Vnitřní pravidla ještě jednou, a to 15. 10. 2020, kdy neprovedla úklid společných prostor. „Pracovnice si zavolala klientku do kanceláře a doptávala se, zda večer provedla úklid společných prostor. Na to klientka odpověděla, že ne, že ji bolely záda. Pracovnice klientce vysvětlila, že tak se věci neřeší a pokud jí není dobře, má tuto skutečnost nahlásit pracovníci AD a sama si domluvit jinou klientku, která za ni úklid provede a ona jí úklid vrátí, až bude na řadě. Udržování společných prostor v čistotě je důležité a v době koronaviru dvojnásob. Klientka upozorněna na porušování pravidel AD a s tím spojených následků, jako je písemné napomenutí.“

System úklidu společných prostor je zde nastaven stejně, jako kdyby klientky bydlely v paneláku. Tam je také povinnost každý den uklidit ve společných prostorách, aby byl udržován pořádek. Personál azylového domu tímto opět klientky připravuje na samostatný život v pronájmu.

Porušování pravidel u Vlasty se nejčastěji týkalo nedodržení stanovených časů u vycházek s dětmi a také nevhodného a agresivního chování, za které nakonec dostala výpověď smlouvy. Poprvé však porušila pravidla 1. 8. 2020. „Klientka se s dětmi vrátila 21:20, po příchodu se neomluvila, tak se pracovnice ptala, kde byli, a proč přišli pozdě. Klientka sdělila, že jeli z Opavy, byla do dnes omluvena a nemůže za to, jak jedou vlaky, že jim tak přijel vlak. Klientka obeznámena o tom, že děti do 15 let mají být v AD do 21 hodin, pokud se někde zdrží, není problém se omluvit telefonicky, aby pracovnice věděly. Také má klientka provádět úklid společných prostor do 21:30. Pracovnice byla obeznámena, že úklid již provádí jiná klientka, které to pak 2x vrátí (jednou se klientky domluvily mezi sebou, podruhé klientku požádala pracovnice). Klientce doporučeno ještě jednou projít vnitřní pravidla, a pokud by jí nebylo něco jasné, doptávat se, aby nedocházelo ke zbytečnému porušování VP a problémům.“

Pracovnice klientkám musí neustále vysvětlovat, jak moc je důležité, aby měly děti pravidelný denní režim. S tím souvisí i pozdní příchody do AD. Pozdní příchody u Vlasty a jejich dětí však nebyly jediným problémem. Vlasta řešila také několik konfliktů s jinými klientkami, jinak tomu nebylo ani 12. 9. 2020. „Obě klientky chtěly prát a ocitly se zároveň v prádelně. Pouze jedna pračka byla volná a klientka č. 6 na ní měla přichystané prádlo na praní, ale klientka č. 7 si vzala klíče od prádelny a dala si do poslední pračky prádlo. Pracovnice slyšela pouze křik z prádelny, kdy ji volala klientka č. 7. Klientka č. 6 již vycházela z prádelny ven na zahradu AD. Klientka č. 7 tvrdila, že ji klientka č. 6 nazvala sprostým slovem, následně pokřikovala ona na klientku č. 6 urážky typu „feťačko“ apod. Pracovnice vysvětlila oběma klientkám, že nelze, aby se v prostorách AD takovým způsobem vyjadřovaly. Obě upozorněny na porušování vnitřních pravidel AD a na důsledky. Dále se pracovnice snažila klientkám vysvětlit, že se nachází v kolektivním zařízení, které je podobné např. bytům, ve kterých mohou v budoucnu bydlet a není vhodné se takto chovat vzhledem k sousedům, k tomu, že se zde nachází děti a klientky by se měly snažit jim jít příkladem. Vysvětleno, že jsou dospělé osoby, které by se měly pokusit spolu vycházet, i když si navzájem nejsou sympatické.“

Zde můžeme pozorovat, že se pracovnice snaží klientky připravit na jejich budoucí samostatné bydlení. Uvádí příklad, že sousedy si člověk také nevybírám, ale musí se vedle nich naučit nějakým způsobem existovat a v rámci možností s nimi vycházet. Stejně tak je tomu i v AD, kde však

na tyto vztahy dohlíží personál. Klientky by si měly uvědomit, že zde žijí společně s dětmi a jejich vulgární vyjadřování je zde více než nevhodné. Deset dnů po tomto incidentu se opět řešily vycházky u předškoláků. „Klientka odešla před 18 hodinou s návštěvou a syny ven. Při odchodu se dotazovala, do kdy se musí vrátit, když má jednoho školáka a jednoho předškoláka. Sděleno, že do 19 hod. Sděnila, že návštěvě jede vlak 19:11 a následně odešla. Po 18. hodině se vrátil syn klientky a chtěl půjčit klíče od bytové jednotky. Poučen, že je to naposledy, jelikož se klíče dětem nedávají. Syn vzal, co potřeboval a následně odešel. Klientka se se syny vrátila 19:15 hod. Pracovnice se dotazovala, proč se vrátila později, když věděla, že vycházky jsou dovoleny pro předškoláky do 19 hod. Klientka sdělila, že se má personál dívat na to, že je mezi klientkami rozdíl. Klientka byla upozorněna, že pravidla jsou pro všechny stejná a pokud chce výjimku, má žádat vedoucí, která to individuálně posoudí. Nicméně klientka se s pracovníci před odchodem nedohodla, nepožádala o prodloužení, ani se neomluvila za pozdní příchod. Následně klientka poučena o posílání syna samotného na AD a půjčování klíčů – nastavena VP. Klientka sdělila, že musí syna učit samostatnosti. Sděleno, že toto má učit ve vlastním bydlení, ne v kolektivním zařízení. Klientce doporučeno dodržovat nastavená pravidla. Toto pravidlo bylo porušeno již po třetí – reálně hrozí napomenutí. Také doporučeno toto řešit s vedoucí, pokud má klientka pochybnosti. Klientka také motivována k hledání bydlení.“

Vlasta personálu opět dokázala, že má problémy s dodržováním pravidel. Je hezké, že chce syna učit samostatnosti, ale jak správně pracovnice zmínila, toto by měla dělat ve vlastním bydlení, ne v kolektivním zařízení, kde jsou jasně nastavená pravidla, která platí pro všechny stejně. Stejná situace se opakovala ještě o měsíc později. „Klientka odešla ven s dětmi v 18 hodin a sdělila pracovníci, že si jde nakoupit a pak chtějí mávat příteli do 19:10, kdy mu jede vlak. Na to pracovnice reagovala, aby klientka neporušovala pravidla a přišla v 19 hodin, jak je stanoveno. Klientka následně přišla 19:20. Pracovnice se dotazovala, proč nepřišla v 19 hodin. Klientka se začala rozčilovat, začala na pracovnice sprostě křičet, silou bouchla do lednice v kanceláři a následně před pracovníci silou shodila kvítko v květináči, který držela v ruce. Pracovnice se jí v klidu ptala, proč sprostě nadává, a co má znamenat toto její agresivní chování. Klientka byla velmi rozčilená. Sděleno, že klientka porušila vnitřní pravidla, a to hrubým způsobem, což se bude řešit s vedoucí služby. Klientka následně přišla do kanceláře, vzala kvítko ze země a odešla. Pracovnice jí sdělila, že by mohla vzít i květináč a hlínu, která tu je. Klientka se po několika minutách vrátila s mobilem v ruce a natáčela pracovníci a rozhozenou hlínu na podlaze a sdělila, že by si to měla asi uklidit. Pracovnice nereagovala, tak klientka odešla.“

Můžeme pozorovat, že Vlasta nemá problém pouze s jinými klientkami, ale také s personálem azylového domu. Toto agresivní chování vedlo k udělení výpovědi. Vlasta podala stížnost směřovanou k řediteli Charity, aby celou situaci přezkoumal. Její chování bylo však neomluvitelné a nebylo to poprvé, kdy se zachovala tímto způsobem. Ze strany personálu azylového domu byla Vlastě nabídnuta pomoc s hledáním nového bydlení. Byl kontaktován AD Věsky, kde se nachází krizový pokoj pro podobné případy.

Božena poprvé porušila Vnitřní pravidla, když 9. 8. 2020 bez svolení stěhovala nábytek na bytové jednotce. „Klientka přišla za pracovníci, že si na pokoji přestěhovala nábytek, protože z postele vidí špatně na televizi, tak jestli to pracovníci nevdají. Pracovnice klientce vysvětlila, že dle vnitřních pravidel AD je přemísťování nábytku zakázáno, a pokud by přeci jen chtěla nějaký nábytek přestěhovat, může tak učinit až po domluvě s vedoucí a panem údržbářem. Klientka tedy slíbila, že zítra zajde za vedoucí AD a zeptá se, zda může nábytek tak nechat anebo vše vrátí na původní místo. Klientce domluveno, aby příště, než začne konat, si přečetla vnitřní pravidla a přišla se do kanceláře za pracovníci poradit.“ Největší problém tkví v tom, že nábytek, kterým AD disponuje, je často starý, a proto by se s ním nemělo hýbat, jelikož by mohlo dojít k úrazu nebo k jeho zničení. Pracovnice Boženě doporučila prostudovat si vnitřní pravidla, aby nedocházelo k podobným nedorozuměním. Všechna další porušení pravidel se týkají Boženina špatného vztahu s Vlastou. Božena se Vlasty bojí, proto odmítá chodit na schůzky s matkami, kde by ji potkala. Poprvé to řešila 7. 9. 2020. „Klientka přišla oznámit, že nepřijde na schůzku s matkami, a to nejen dnes, ale nikdy. Pracovnice se doptávala klientky, co ji k takovému rozhodnutí vede. Klientka udává, že se nechce setkat s jinou klientkou, se kterou měla minulou schůzku konflikt. Pracovnice klientku motivovala, aby na schůzku šla, paní si nevsímala a nereagovala na ni, pokud by proti klientce něco měla. Také slíbeno, že pracovnice, která povede schůzku, nedovolí, aby se nějaká hádka více rozjela a vše usměrní. Klientce bylo také vysvětleno, že dle VP je povinna na schůzky chodit. Pokud by tak neučinila, porušuje VP a bylo by jí uděleno napomenutí, což po třech napomenutích znamená výpověď smlouvy. Klientka by kvůli hlouposti přišla s dcerou o bydlení. Domluveno, že na dnešní schůzce se klientka omluví a do příští schůzky se uklidní a pokusí se přijít.“ Pracovnice se Boženu snažila uklidnit a motivovat ji, aby myslela i na svou dceru, která by kvůli jejímu jednání mohla též přijít o bydlení. 11. 9. 2020 však tuto situaci přišla řešit znovu, za jinou pracovníci. „Klientka přišla za pracovníci, aby se informovala, jak má postupovat, když nechce chodit na pravidelné provozní schůzky s matkami, které se v AD konají. Klientka jako důvod sdělila jinou klientku. S klientkou situace probrána, klientka pracovníci popisovala, jak probíhala poslední schůzka, sdělila, že jí to nedělá dobře na zdraví. Pracovnice vysvětlila klientce důvody schůzek, jde o hromadné předání informací. Také pracovnice poukázala na to, že sousedy nebo např. kolegy v práci si také nikdo nevybírá a musí s různými lidmi pracovat a kooperovat. Klientka je však přesvědčena, že na schůzky chodit nechce. Doporučeno přečíst VP AD, kde je přítomnost na schůzce s matkami uvedena jako povinnost. Klientka byla obeznámena o rizicích vyplývajících z nechození na schůzky. Také doporučeno toto řešit s vedoucí.“ Takováto situace nenastala v AD poprvé a určitě ne naposled. Schůzky s matkami jsou ale důležité, aby si klientky mohly sdělit své postřehy navzájem a díky tomu udělat bydlení v rámci této pobytové služby pro všechny co nejpříjemnější. O den později vznikl již výše zmiňovaný incident v prádelně mezi Boženou a Vlastou. Klientky měly opravdu problém spolu vycházet, musely však být personálem vedeny k tomu, aby se krotily před dětmi a nešly jim tak špatným vzorem.

U Dany se intervence týkající se porušování pravidel objevovaly zejména co se týče péče o její dceru. Jelikož chtěla dát dceru do školky, měla by mít také nějaký denní režim, aby to v takovém zařízení mezi vrstevníky zvládala. Poprvé se taková intervence objevila 20. 7. 2020, a to pouze 3 dny po Danině nastěhování do AD. *„Klientka si šla zakouřit ve 21:45 a vzala s sebou i dvouletou dceru. Pracovnice byla klientku ze dvora vykázat a vysvětlit jí, že svým jednáním porušuje vnitřní pravidla. Klientce bylo připomenuto, že dítě může být venku jen do 21:00. Také připomenuta řádná péče o dítě, které by v takovém věku mělo již ve 20:00 dávno spát, mít režim dne. Klientka byla upozorněna, pokud by se situace opakovala, hrozí napomenutí dle VP.“* Pracovnice Daně znovu vysvětlila Vnitřní pravidla a jaké následují sankce při jejich porušování. Pracovnice se Danu snažila vést k tomu, aby její dcera měla pravidelný režim. Jelikož byla Dana tehdy v AD nová, mohlo jí toto pomoci k budoucímu jednání. Podruhé Dana porušila Vnitřní pravidla kvůli schůzce s matkami 14. 9. 2020, na kterou se s Jiřinou nedostavily. Tato intervence je uvedena výše.

Na konci října přišla Eva, aby pracovníci sdělila, že ví, že Dana s dcerou mají vši, ale tuto situaci zatím nijak neřeší. *„Pracovnice AD si šla informaci ověřit a zjistila, že byla pravdivá. Klientce připomenuty vnitřní pravidla azylového domu, kde stojí, že pokud klientka nebo její dítě mají vši, budou se vyhýbat kontaktu s jinými klientkami či dětmi. Klientka také situaci doposud nijak neřešila. Klientce doporučeno vyprat ložní prádlo, vyprat plyšáky dcery, a jelikož nemá klientka dostatek financí na přípravky proti vším, doporučeno zvolit levnější variantu. Klientka hledala následně tu nejhodnější metodu na PC – zvolila octový zábal. Klientce připomenuto, že nestačí pouze zábal, ale je potřeba vši a hnidy vyčesávat. Klientka sdělila, že si tedy pořídí alespoň hřeben na vyčesávání.“* Klientka byla pracovníci vedena k odpovědnosti za sebe i svou dceru. Jak již bylo výše zmiňováno, pokud má klientka či její děti vši, postupuje se stejně jako u infekčního onemocnění. Pracovnice také vysvětlila postup při zbavování se vší a to, jak je důležité takovou situaci vyřešit co nejrychleji. Dana porušila Vnitřní pravidla ještě jednou, a to 29. 11. 2020, kdy s dcerou opustila AD, ale nedomluvila se s pracovníci, že mimo AD zůstane i na noc. *„Klientka se včera měla vrátit s dcerou do AD dle nastavených pravidel do 21 hod. Klientka tak neučinila, ani se žádným způsobem neomluvila. Klientka šla toho dne ke kamarádce do UB. Klientka volala 22:30, že chce oznámit, že se dnes nakonec s dcerou na noc nevrátí. Klientka se na AD vrátila dnes dopoledne v 11 hodin. Pracovnice klientce oznámila, že porušila vnitřní pravidla AD a z toho pro klientku vyplývá druhé písemné napomenutí. Klientka sdělila, že si je vědoma, že udělala chybu a napomenutí podepsala. Pracovnice se snažila klientku vést k větší zodpovědnosti, kterou nese za sebe a svoji dceru, jelikož, pokud dostane 3. písemné napomenutí, tak připomenuto, že to znamená výpověď smlouvy. Klientka sdělila, že si teď bude více hlídat dodržování VP a dotazovala se, za co vše může napomenutí dostat. Klientce připomenuty základní informace, ale klientce doporučeno si znovu přečíst VP, aby se situace neopakovala.“* Jelikož je Dana vedena v evidenci OSPOD a pracovníce se na ni jezdí doptávat, dodržování pravidel zde figuruje jako prostředník k tomu, aby Dana mohla opět dostat do

péče i svou starší dceru. Byla proto pracovnící motivována, aby si uvědomovala všechny souvislosti.

S Martou bylo řešeno porušení Vnitřních pravidel již v tematickém okruhu Péče o dítě, kdy si pracovnice všimla, že synové klientky na dvoře AD kouřili cigaretu.

### 10.1.5 Covid-19

Tento tematický okruh je specifický tím, že se jedná o něco zcela nového. V předchozích letech jsme se s ničím podobným nesetkali. Zabýváme se zde hlavně dodržováním nastavených vládních opatření a tím, jak byly klientky schopny je dodržovat.

Marie byla upozorněna na nenošení roušky ve vnitřních prostorách AD pouze jednou, a to 22. 7. 2020. Je to však evidováno v rámci jiné intervence v tematickém okruhu Otec dětí/Přítel klientky. Marie se s dětmi zdržovala výhradně na AD či maximálně u své rodiny. Jelikož je Marie nekuřačka, nošení roušek jí po zbytek pobytu nedělalo problém, protože ven chodila jen větš prádlo.

Jelikož Eva využívala služeb azylového domu již v březnu, kdy nastal první nouzový stav, objevily se u ní intervence týkající se předání informací ze strany personálu klientkám. Jednalo se o poučení ohledně nošení roušek a pobytu venku. Pokud by se Eva nevrátila s dětmi na noc do AD, byla by jim nařízena preventivní karanténa v zařízení, aby se tímto zabránilo potenciálnímu šíření nemoci. Tyto intervence platí pro všechny klientky, které byly již v této době na AD, stejně, proto je nebudeme uvádět. Zajímá nás spíše, jak se klientky zvládly jednotlivým opatřením přizpůsobit. Eva poprvé porušila vládní opatření 5. 4. 2020, kdy bylo povinné nosit roušku i venku. „*Klientka seděla u plotu se svým přítelem, který seděl za plotem. Přítel měl nasazenou roušku a klientka, aniž by kouřila, měla roušku sundanou. Neseděli od sebe na dva metry. Pracovnice již podruhé viděla, že klientka nemá roušku, tak šla za ní a upozornila ji na důležitost nošení roušky při nouzovém stavu, kdy jsou zakázány návštěvy z důvodu šíření nebezpečného a velmi infekčního viru. Klientka byla důrazně upozorněna. Klientka argumentovala tím, že měla roušku v ruce. Upozorněna na to, že rouška v ruce nechrání dýchací cesty. Také byla poučena znova o vnitřních pravidlech, které platí při nouzovém stavu. Tedy nyní slovní důrazné napomenutí, pak by následovala písemná napomenutí a výpověď smlouvy.*“ Pracovnice se klientku snažila vést k zodpovědnosti jednak za své zdraví, ale také za zdraví ostatních. Dodržování vládních opatření má zamezit šíření této nemoci a je na každém člověku, jak se k tomu postaví. Ovšem pokud člověk pobývá v kolektivním zařízení jako je azylový dům, je taktéž zodpovědností personálu, aby bylo na toto dodržování

dohlédnuto. Další intervence z 24. 5. 2020 se netýká porušení vládních opatření, spíše doporučení ze strany personálu. „Klientka chtěla dnes poslat dceru k prarodičům přes noc, přišla se informovat za pracovníci, zda již dcera může přes noc mimo AD. Pracovnice klientce zatím nedoporučila dávat dceru přes noc mimo AD. Klientce vysvětleno, že by musely být po návratu dcery všechny ve čtrnáctidenní karanténě z důvodu hygienických pravidel při viru Covid-19. Klientce doporučeno ještě chvíli vydržet a dceru si nechat u sebe.“ Zde můžeme pozorovat, jakým způsobem by byla nastavena preventivní karanténa. Opatření jsou velmi omezující v tomto případě pozorujeme, že mohou zamezovat kontaktu s rodinou. Pracovnice se Evu pokusila zorientovat v dané problematice, Eva neměla zakázáno dát dceru k rodičům, ale musela by tedy počítat s preventivní karanténou v zařízení. Eva se tedy rozhodla ještě počkat. Další intervenci týkající se nemoci Covid-19 se u Evy objevila až 8. 10. 2020, kdy se společně s Terezou pracovníci svěřila, že se bojí dávat dcery do školky, aby se nenakazily. Tato situace vznikla tak, že se něco podobného řešilo již dříve u Daniny dcery, která kvůli kontaktu s pozitivně testovaným dítětem dostala nařízenou karanténu. „Klientky nedávají dcery do MŠ, mají strach, že se nakazí covid-19. Klientky se dověděly, že jiná MŠ v Uherském Brodě je zavřená z důvodu výskytu Covid-19. Pracovnice celou situaci s klientkou řešila. Vysvětleno, že se zatím nemusí dávat dcery do MŠ, pokud by byla jejich MŠ v ohrožení, určité by se to dozvěděli od ředitele MŠ. Klientky byly motivovány k plnění povinné školní docházky dle školského zákona. Klientkám bylo také připomenuto, že je důležité udržovat desinfekci rukou, povrchů, nošení roušek a jejich pečlivé desinfikování vyvařením, dodržovat rozestupy s jinými lidmi, aby předešly možné nákaze Covid-19.“ O den později se staly jejich obavy pravdou. Děti klientek opravdu byly v kontaktu s pozitivně testovaným dítětem. „Klientky se dozvěděly, že jejich děti byly v kontaktu s pozitivně testovaným dítětem v MŠ. Volali jim pracovníci z hygieny a následně ředitelka MŠ. Jedno dítě má jít v pondělí 12. 10. Na test, ostatní mají zůstat do čtvrtka v karanténě. Pracovnice klientky obeznámila se základními pravidly, která budou dodržovat. Pokud budou chtít s dětmi na dvůr, zavolají do kanceláře a pracovníci zjistí, zda je někdo venku. Na dvoře mohou být jen samy, případně v patřičných rozestupech. Při vstupu do AD desinfekce rukou matky, děti se ničeho nedotýkají. Pokud matka pere, využívá jednu pračku, kterou pro doprání vydesinfikuje personál. Návštěvy jsou zakázány do ukončení karantény. Klientky dostaly ochranné pomůcky a byly motivovány k častému měnění ručníků a používání desinfekce.“ Nařízenou karanténu měla také dcera Terezy a mladší syn Vlasty, všichni totiž navštěvovali stejnou MŠ. Eva s dětmi karanténu zvládla a vydržela bez problému na bytové jednotce.

Petra byla také v březnu poučena o nových pravidlech, která přišla spolu s nouzovým stavem. 25. 3. 2020 však nastavená pravidla bez předchozí domluvy porušila. „Klientka dnes jde o bývalého zaměstnání ukončit neschopenku a při té příležitosti si chce zajít do nemocnice na vyšetření, protože ji bolí břicho. Klientka si již dříve stěžovala na tyto zdravotní problémy, ale nikdy je nijak neřešila. Klientka uvádí, že má pupečnickovou kýlu. Pracovnice klientce vysvětlila, že samozřejmě zajít k lékaři může, ale bude po návratu vyžadovat potvrzení o ošetření anebo se telefonicky omluví, pokud by zůstala v nemocnici.



Na to klientka odpověděla, že by chtěla alespoň zůstat přes noc u své matky, aby jí pomohla s péčí o syna. Pracovnice klientce znovu připomněla nouzová pravidla v AD z důvodu nouzového stavu ČR a to, že klientky opouští AD pouze na rychlý nákup anebo při návštěvě lékaře. Jinak se nemůžou přes noc zdržovat někde jinde než v AD. Jde tady o bezpečnost jak klientek a jejich dětí, tak i personálu AD, aby se zamezilo šíření koronaviru. Petra má navíc po domluvě s OSPOD zakázáno trávit noc v domě své matky, jelikož jsou tamní podmínky nedostačující pro péči o dítě. O den později byla Petře nařízena preventivní karanténa v zařízení. „Klientka se dnes ráno vrátila na AD, tudíž měla neomluvenou absenci. Klientka byla i přes nouzový stav mimo AD přes noc. Po domluvě s vrchní sestrou Charity, KHS a státním zdrav. ústavem byla klientce nařízena karanténa na pokoji. Nákupy zajistí přítel klientky nebo přes týden pracovnice AD. Klientka nebude vycházet nikde do společných prostor AD, ani na zahradu. Personál bude komunikovat s klientkou přes telefon na pokoji. Klientka má na pokoji k dispozici desinfekci a bude si pravidelně pokoj desinfikovat. Při nedodržování těchto pravidel bude udělena okamžitá výpověď a kontaktován OSPOD. Klientka informována, aby hlásila změnu zdravotního stavu. Klientka s těmito preventivními opatřeními seznámena a souhlasí.“ O preventivní karanténě byla informována také pracovnice OSPOD. Jelikož byla nastavena zařízením, informovala Petru o možnosti vystěhování z AD. „Pracovnice AD byla kontaktována pracovnící OSPOD, která se dotazovala, jak klientka zvládá karanténu, zda byla karanténa nastavena hygienickou stanicí nebo zda byla nastavena jako prevence azylovým domem. Tyto informace jsou důležité pro možnost, že by se paní chtěla odstěhovat z AD. Na hygienické stanici bylo zjištěno, že pokud paní nemá příznaky a je dána karanténa jako prevence v zařízení, může se vystěhovat, pokud se tak rozhodne. Klientka byla o tomto informována. I nadále platí minimalizace kontaktu s klientkou, klientka nebude vstupovat do společných prostor. Paní si domluvila možnost odchodu ke známým – pěstounům, ale po dohodě s hygienickou stanicí pěstouni paní zatím oznámili, že ji se synem nepřijmou. Řešena také možnost testování, kdy by žádanku vystavila její obvodní lékařka, bude řešeno v pondělí.“ Petra však neměla možnost, kam jinam by se synem mohla jít. Rozhodla se tedy, že se nechá otestovat, aby mohla tuto preventivní karanténu co nejdříve ukončit. Petra potřebovala pomoci s péčí o syna, jelikož její zdravotní stav nebyl takový, aby se o něj zvládala starat sama. Petra měla testování domluveno na 30. 3. 2020, výsledky přišly po pěti dnech. „Klientka byla v preventivní karanténě na bytové jednotce, protože nepřišla na noc do AD, čímž vážně porušila vnitřní pravidla týkající se nouzového stavu z důvodu šíření nemoci Covid-19. Klientka však požádala svou osobní lékařku o možnost jít se testovat na přítomnost nemoci. Klientka podstoupila testování v pondělí 30. 3., výsledky přišly až za 5 dní s negativním výsledkem. Pracovnice skutečnost zjišťovala na KHS ve Zlíně, kde to potvrdili. Pracovnice tedy klientku poučila o dalším působení v AD, upozornila na nutnost hygieny rukou, častou desinfekci klik, madel, vypínačů a podlahy alespoň jednou denně. Desinfekci paní obdržela. Klientka si uvědomuje své pochybení, sdělila, že to, že se nevrátila na noc za to nestálo. Bude si teď více dávat pozor na dodržování vnitřních pravidel v tomto nouzovém stavu. Také poučena o kouření na dvoře, vždy mimo dosah ostatních klientek, nošení roušky. Klientka také poučena o nákupech, chodit co nejméně nakupovat a zdržovat se v obchodech co nejkratší dobu.“ Pracovnice Petru motivovala k dodržování nastavených pravidel. Můžeme pozorovat, že Petra svého rozhodnutí zůstat přes noc u matky lituje a sdělila, že příště si dá na dodržování

pravidel větší pozor. Tím, že se vrátila bez omluvy až na druhý den, získala také písemné napomenutí.

Jiřina se do azylového domu přistěhovala v době, kdy už měla možnost si na dodržování opatření zvyknout. Jelikož je azylový dům pobytovou sociální službou, jsou i zde nastavena speciální pravidla při boji s pandemií. Zde se jednalo konkrétně o zákaz návštěv či setkávání více lidí, než dvou. *„Klientka pracovníci oznámila kolem 14 hod, že jde s dětmi i jejich otcem ven na návštěvu ke známým, tudíž celkem 6 osob na návštěvu k dalším lidem. Pracovnice klientce připomněla vládní nařízení, o kterém byla i pracovníci AD obeznámena a stvrdila ho svým podpisem. Klientka nedbá vládního nařízení, a i přes to chce jít s dětmi ven. Pracovnice klientce doporučila jít na zahradu AD, kde mohou pobývat venku. Pracovnice se snažila klientce připomenout pár informací, jako např. pokud se bude stýkat 2 a více cizích osob, je větší riziko přenosu nákazy, je povoleno jít do práce, na nákup, k lékaři a zpět domů, ... Pracovnice se pokoušela vést klientku k větší míře odpovědnosti, ale i přes to klientka odešla a vrátila se až ve večerních hodinách.“* Sledujeme, že se pracovnice klientku snažila vést k zodpovědnosti, avšak už nemohla ovlivnit, co bude klientka s dětmi dělat venku mimo AD. I když se to některým klientkám může zdát otravné, vedení k zodpovědnosti je úkolem personálu, jelikož i tímto se klientky učí fungovat samostatně. Jiřiny se 28. 12. 2020, kdy byla obnovena přísnější pravidla, a s nimi opět i zákaz návštěv v AD, toto velmi dotklo. *„V AD v souvislosti s pandemií koronaviru byl znovu obnoven zákaz návštěv, protože vláda rozhodla o 5. stupni protiepidemického systému. Klientka přišla do kanceláře a začala na pracovníci křičet, že vláda nic nedodrží, že my si můžeme sedět doma v teple a tady nejsou povolené návštěvy. Pracovnice klientce vysvětlovala, že se jedná o pobytovou sociální službu, která spadá do tohoto opatření a nemůžeme to obcházet. Klientka stále opakovala, že jsou také rodina, a že již ode dneška bude jen platit nájem a bydlet, nebude na ničem pracovat a řešit svou situaci. Pracovnice klientce opět připomněla vnitřní pravidla a rizika vedoucí z jejich neplnění. Klientka se pak otočila a odcházela ven s tím, že jedno nejstarší dítě zůstane v AD a ona se s ostatními dětmi vrátí do 21 hod. Následně se klientka opět vrátila a sdělila, že někdo na ni vynesl nějaké informace ven a že si bude stěžovat a bude požadovat změnu klíčového pracovníka. O tuto změnu doporučeno žádat vedoucí, se kterou situací klientka v klidu projde a vysvětlí jí, co se stalo a důvody změny.“* Je pochopitelné, že byla Jiřina tak rozhořčená stávající situací. Pracovnice Jiřině vysvětlila znovu Vnitřní pravidla, jelikož zmiňovaná nespolupráce by z Jiřiny a jejich dětí již nečinila cílovou skupinu vhodnou pro spolupráci se zařízením. Jiřina také poukazovala na to, že si pracovnice může u sebe doma dělat, co chce. To však nic nemění na tom, že se všichni chováme zodpovědně a tím se snažíme, abychom se co nejdříve vrátili do normálního života.

V prvních dvou intervencích zaznamenaných v tomto tematickém okruhu u Terezy se ukazuje, že zapomíná dodržovat vládní nařízení, konkrétně nošení roušek ve vnitřních

prostorách azylového domu. Poprvé na to byla Tereza upozorněna 2. 6. 2020. „Klientka chodí bez roušky ve společných prostorách AD i v kontaktu s klientkami a s personálem. Klientka byla upozorněna ze strany personálu na nošení roušky ve společných prostorách AD a kontaktu s personálem a jinými klientkami, které vyplývá z pravidel hygienických opatření a z důvodu ochrany Covid-19. Klientka se omluvila, poté si roušku nasadila a slíbila, že do budoucna bude dodržovat daná pravidla.“ Tereza však nebyla jedinou klientkou, která by měla s nošením roušek problém. Hodně kuřáček situaci zhodnotilo tak, že když jdou z bytové jednotky jen na dvůr, není potřeba si roušku dávat s tím, že si ji venku u cigarety opět sundají. Podruhé se tato situace řešila 10. 9. 2020. Nešlo však jen o Terezu, ale i o jiné klientky. „Klientky chodily do kanceláře bez roušek, ačkoliv je povinnost v sociálních službách a uzavřených prostorech nosit roušky. Klientky na to byly několikrát upozorněny během dne. Pracovnice jim předala informace z jednání krizového týmu Charity a vysvětlila, proč je nošení roušek v AD nutné. Také klientky poučila o rizicích, která vyplývají z nenošení roušek.“ Ve vlastním bydlení by klientky sice nikdo nekontroloval, ale personál AD se je tímto snaží vést k zodpovědnosti za své chování vůči ostatním. Nošení roušek není příjemné skoro nikomu, ale je potřeba, abychom to všichni společně vydrželi a nevyhýbali se nastaveným pravidlům. Stejně tak jako Eva, i Tereza byla 9. 10. 2020 informována o tom, že mají nařízenou karanténu od KHS, jelikož se Terezina dcera dostala ve školce také do kontaktu s pozitivně testovaným dítětem. Jak jsme již výše zmínili v souvislosti s tematickým okruhem Vnitřní pravidla, Tereza tuto karanténu nedodržela tím, že nechala dceru volně pobíhat po AD. Navíc sama kouřila na bytové jednotce, na což se díky dceři přišlo a za hrubé porušení pravidel dostala výpověď smlouvy.

Situace s nařízenou karanténou dětí z MŠ neminula ani Vlastu. „Klientka se od personálu dozvěděla, že její dítě bylo v kontaktu s pozitivně testovaným dítětem v MŠ dne 1. 10., protože chodí do stejné třídy jako dcery dalších dvou klientek, které toto vyjádření mají z hygieny a jedna e-mailem ze školy. Děti mají zůstat do čtvrtka 15. 10. v karanténě. Pracovnice klientku začala seznamovat se základními pravidly, které bude v rámci AD dodržovat. Pokud bude chtít s dětmi na dvůr, zavolají do kanceláře a pracovnice zjistí, zda je někdo venku. Na dvoře mohou být jen sami, případně v patřičných rozestupech. Při vstupu do AD desinfekce rukou matky, děti se ničeho nedotýkají. Pokud matka pere, využívá jen jednu pračku, kterou po doprání personál vydesinfikuje. Návštěvy jsou zakázány do ukončení karantény. Klientka dostala ochranné pomůcky a byla motivována k častému měnění a desinfekci. Klientka se však začala rozčilovat, že z hodiny na hodinu personál vše zakáže apod. Personál klientku upozorňoval na to, že žije v kolektivním zařízení a musíme se proto řídit pokyny hygieny, potažmo krizového týmu Charity. Klientka sdělila, že jde s dětmi večer ven. Pracovnice se snažila klientce situaci znovu vysvětlit. Karanténa znamená být doma a vše řešit z domu. Nabídnuo nakoupení. To klientka odmítla. Protože syny hlídala návštěva, bylo dovoleno, aby návštěva zůstala ještě dnes mimořádně déle, aby si mohla paní nakoupit. Pán zůstal déle, ale klientka stejně s dětmi a s návštěvou odešla ven.“ Jelikož Vlasta chodí do práce, je pro ni takováto situace velkou komplikací. Její syn je

v předškolním věku, nemůže tedy zůstat sám na AD bez dozoru. Vlasta se synovi pokusila zajistit hlídání na poslední tři dny nařízené karantény, aby mohla nadále chodit do práce. „Klientka přišla za pracovníci řešit situaci ohledně hlídání syna, který má nařízenou karanténu. Klientka má velké obavy, že pokud nepůjde do práce, že o ni přijde. Pracovnice klientce vysvětlila, že je nutné dle vládního nařízení karanténu dodržet a není možno ji porušit, klientce také vyhledáno na PC, co je karanténa a jak se musí dodržovat. Klientka se doptávala, zda nemůže syna hlídat jiná klientka. Pracovnice sdělila, že nemůže právě kvůli karanténě. Klientce bylo doporučeno domluvit se s někým v rodině, zda u nich syn nemůže zůstat po dobu karantény, ale museli by si pro něj dojet autem, aby nepoužili hromadnou dopravu. Klientka si domluvila hlídání u přítele v XX, který si pro syna dojede v úterý ráno.“ Pracovnice Vlastě vysvětlila pravidla při karanténě a snažila se s ní řešit hlídání syna. Rodina či Vlastin přítel by si pro něj mohli dojet pouze vlastním autem, protože není vhodné, aby syn, který je v karanténě, využil MHD, kde by se mohl setkat s velkým množstvím lidí. Na hlídání se Vlasta nakonec domluvila se svým přítelem, který měl možnost pro syna přijet autem. Syn Vlasty s jejím přítelem navíc dobře vychází, takže by pro něj takové hlídání mohla být zábava.

S Boženou bylo porušení vládních opatření řešeno dvakrát. Stejně tak, jako i jiné klientky, měla problém s nošením roušek ve společných prostorách azylového domu. Poprvé byla na toto upozorněna 10. 9. 2020 spolu s dalšími klientkami. Klientky byly vedeny k zodpovědnosti za své zdraví a zdraví ostatních. Božena byla znovu upozorněna 26. 10. 2020, jelikož nedodržovala stávající nařízení. „Klientka byla dnes pracovníci opětovně upozorňována na nedodržování nařízení nošení roušek ve společných prostorách AD a v kanceláři pracovníků. Klientka sdělila, že se zlobí, že musí roušku mít, protože ji stále musí hledat, má moc práce apod. Pracovnice klientce vysvětlila, že je nutné roušku mít z důvodu ochrany sebe sama, jiných klientek či pracovníků. Klientce také připomenuto, že nařízení je vydáno vládou, platí pro všechny občany ČR a klientka není žádnou výjimkou. Klientce také připomenuty možné sankce, které hrozí za nedodržování tohoto nařízení. Klientka byla pracovníci znovu motivována, aby roušku nosila, myslela na sebe, ale i na své okolí, které může ohrožovat.“ Jelikož se Božena s dcerou den poté, co byla tato situace řešena, stěhovaly do městského bytu, můžeme pozorovat, že moc neřešily, zda by měly mít roušku či ne. Jejich pobyt na AD sice končil, ale snad si z napomínání ze strany personálu odnesly více zodpovědnosti do vlastního bydlení. Ve společných prostorách domu s městskými byty platí tato opatření také, protože se jedná o vnitřní prostory.

Dana poprvé řešila situaci spojenou s protiepidemickými opatřeními již 5. 10. 2020, kdy se dozvěděla, že její dcera byla ve školce v kontaktu s pozitivně testovaným dítětem. „Klientka přišla za pracovníci, aby jí oznámila, že dostala v MŠ dopis, ve kterém se oznamuje rodičům, že se jejich dítě setkalo s pozitivně testovaným dítětem na Covid-19. MŠ je od zítra zavřená – tedy oddělení nejmenších dětí,

keré navštěvuje dcera klientky. Klientka potřebovala poradit, co má dělat. Pracovnice klientce vysvětlila, že se mají s dcerou zdržovat na své bytové jednotce. Dcera má být 10 dnů v karanténě, ale proto, že klientka musí do práce, zkouší požádat tetu, aby si pro dceru přijela. Pracovnice s klientkou informovaly společně vedoucí AD a klientka byla omluvena ze schůzky s matkami. Klientka se svou dcerou budou dodržovat daná hygienická pravidla dle pokynů pracovnic. “ Daně se nakonec nepodařilo zajistit hlídání dcery. Naplnily se její obavy a kvůli karanténě dcery dostala výpověď v práci, kde byla zatím pouze ve zkušební době. O dva dny později bylo Daně, jako zákonné zástupkyni, Krajskou hygienickou stanicí nařízeno testování dcery. „Dcera klientky nechodí od úterý do MŠ, jelikož v její třídě bylo dítě, které bylo pozitivně testováno na Covid-19. Klientka tedy s dcerou musela zůstat v karanténě na AD a díky tomu dostala i výpověď ve své nové práci. Dnes ráno pracovníci AD kontaktovala krajská hygienická stanice, jelikož klientka nemá telefon, a požádala o spojení hygieny s klientkou. Klientka byla zavolána, aby s hygienou sama komunikovala. Klientce bylo hygienou nařízeno, aby se online zaregistrovala a objednala se tak v pondělí na test pro dceru. Klientce byla hygienou vysvětlena pravidla a to, že do nemocnice nesmí jet MHD, ale osobním automobilem, kde musí s dcerou sedět vzadu a všichni musí mít roušku. Klientka tuto situaci probírala s pracovníci AD a bylo dohodnuto, že odvoz klientky do nemocnice bude zajištěn Charitou UB. Následně klientka požádala pracovníci AD o pomoc s registrací na stránkách nemocnice a s následným objednáním dcery na test. Klientka si s pracovníci vše na internetu udělala, zaregistrovala se, prostřednictvím e-mailu registraci potvrdila, objednala dceru na test na pondělí 12. 10. 9:00. Klientce bylo pracovníci AD připomenuto, aby s dcerou byla pouze na bytové jednotce a chodila do společných prostor pouze, pokud zde není nikdo přítomen, do kanceláře chodila minimálně. Spíše doporučeno využívat telefon na bytové jednotce, který je spojen s kanceláří. “ Pracovnice Daně pro jistotu zopakovala, jak se má chovat, když je s dcerou v karanténě. Jelikož Dana neměla možnost dopravit dceru na testování vlastním automobilem, pomohla jí s tím Charita. Domluvili se, že Danu s dcerou na testování odveze pracovník Charity služebním automobilem. V mimořádných situacích je možnost postupovat tímto způsobem. Ačkoliv Dana nosila roušku v průběhu pobytu na AD jako jedna z mála klientek poctivě, vládní nařízení neuposlechla tím, že porušila nařízenou karanténu. Stalo se tak 14. 10. 2020, kdy ještě neměla výsledek testu dcery, ale i přesto se vydala mimo AD. „Dcera klientky byla v MŠ v kontaktu s pozitivně testovaným dítětem. Klientka byla s dcerou 12. 10. na testech v nemocnici UH a nyní čeká na výsledky a má nařízenou karanténu. Klientka i přes to dnes opustila budovu AD a šla si něco vyřídit, ale uvedla, že si jde pouze vybrat nějaké finance. Klientka v AD nechala zapnuté dvě pračky, které byly doprané poměrně dlouho, prádlo v nich zůstalo a brzdilo to jiné klientky. Klientka se totiž vrátila až po několika hodinách. Pracovnice klientce připomněla, že by s dcerou neměla chodit dle nařízení hygieny mezi ostatní lidi. Klientka uvedla, že byla pouze v bance a poté rychle na nákup. Pracovnice se klientky dotazovala na obchod. Klientka uvedla, že si je vědoma, že udělala chybu, když šla s dcerou na nákup mezi spoustu lidí a zatím neví výsledky. Pracovnice klientku motivovala, aby se situaci snažila vydržet a dodržovala nařízení a neohrožovala tak zbytečně jiné lidi. “ Opět pozorujeme, že se pracovnice snažila vést Danu k zodpovědnosti. Nebylo vhodné, aby dceru s nejistým

výsledkem testu na Covid-19 brala na nákup do supermarketu, kde potkaly mnoho lidí. Jelikož je Danina dcera ještě malá, samozřejmě neměla roušku. Později se ukázalo, že výsledky testu byly negativní. To však nemění nic na tom, že Danino chování bylo v této situaci velmi nezodpovědné. Azylový dům není vězením, jak si některé klientky chybně myslí. Jsou zde sice jasně nastavená pravidla, ale když se klientka rozhodne odejít, nikdo ji tam nemůže držet.

Marta porušila nastavená protiepidemická pravidla, co se týče nošení roušek, také vícekrát. Zde máme zaznamenanou intervenci z 10. 9. 2020, která byla pro uvedené klientky společná. Personál AD je povinen nosit roušky stejně tak, jako klientky ve společných prostorách. Pro klientky to však znamená nasadit si roušku, když opouští bytovou jednotku, a to po cestě „na cigaretu“, s dětmi ven, v rámci úklidu nebo při jednání s personálem v kanceláři.

### 10.1.6 Zdravotní stav klientky

Tento tematický okruh jsme zvolili z toho důvodu, že zdravotní stav matky má jistý vliv na péči o děti. Pokud matka trpí nějakou nemocí, je dost možné, že jsou tím ovlivněny také její děti.

U Marie byly v souvislosti se zdravotním stavem několikrát řešeny epileptické záchvaty, kterými trpí pravidelně. Marie se zmínila, že jí doktor řekl, že je možné, že jimi budou trpět i její děti. Poprvé měla Marie podezření na epileptický záchvat 28. 6. 2020. *„Klientka se již od rána necítí dobře, je malátná, hodně se potí, je jí nevolno. Přišla za pracovníci se poradit, co má dělat. Pracovnice se klientky ptala, zda se vzala léky, které musí užívat pravidelně, protože trpí epileptickými záchvaty. Klientka tvrdila, že léky bere pravidelně. Pracovnice klientce doporučila, aby během dne pila hodně tekutin a našla si i kontakt na pohotovost a informovala se, jak má postupovat v případě, že se její zdravotní stav bude zhoršovat. Pracovnice klientce pomohla najít telefonický kontakt ve Služebníku Uh. Brod a zapsala čitelně telefonní číslo na papír. Klientka si kontakt vzala a zavolá si na pohotovost. Klientka měla obavy, co bude s dětmi, když bude muset k lékaři. Pracovnice klientce doporučila, aby si předem zajistila hlídání dětí u jiné klientky, aby se mohla co nejrychleji dopravit na pohotovost na vyšetření.“* Je důležité, aby Marie předem vyřešila krizovou situaci, která může kdykoliv nastat a postarala se o to, kdo v takovém případě pohlídá její děti. Marie netrpí pouze epileptickými záchvaty. Má také jiné zdravotní problémy. Jedním z nich je operace žaludečního vředu, o které se s pracovníci bavila 8. 7. 2020. Je také potřeba, aby se někdo postaral o Mariina syna v průběhu její hospitalizace. *„Klientka má jít na plánovanou operaci žaludečního vředu a zvažuje, kdo bude v této době hlídat její děti. Klientka navrhla svého přítele, který ale nyní bydlí na AD a nevlastní mobilní telefon, proto pracovnice navrhla klientce, aby navrhla jinou osobu, kterou by mohla kontaktovat ihned, pokud by byla*

hospitalizovaná náhle. Klientka uvedla sestru a předala na ni pracovníci AD kontakt. Klientka uvedla, že dceru ještě kojí, proto pracovníce klientku informovala, že v takovém případě může být dcera hospitalizovaná s klientkou, a aby si tuto informaci ověřila. “Krizová situace v souvislosti s epileptickým záchvatem nastala u Marie 26. 7. 2020. „Okolo 17. hodiny přiběhla za pracovníci klientka č. 7, která sdělila, že klientka má epileptický záchvat. Pracovnice ihned přiběhla za klientkou a zjišťovala její zdravotní stav. Poté zavolala RZS. Pracovnice poskytla klientce první pomoc dle pokynů RZS. Během 10 min přijela RZS a klientku ošetřila. Klientka dostala injekci, musí ležet a být do rána v klidu. Pracovnice se po odjezdu RZS s klientkou domluvila, že pokud by pociťovala nějaké změny a necítila se dobře, ať zavolá domácím telefonem nebo pošle staršího syna, aby přivedl pracovníci do pokoje. Klientka sdělila, že se již po injekci cítí lépe a kdyby náhodou, tak by šla k rodině, která by se jí postarala o děti.“ Zde pozorujeme, že si klientka zařídila hlídání dětí v krizové situaci. Pokud by se necítila dobře, je možné, aby dala své děti na hlídání sestře. V akutní situaci je vždy důležité, pokud pracovníce řeší situaci s dispečerem RZS, aby někdo zajistil děti. Pro ty není dobré vidět matku v takovém stavu, jsou neklidné a hodně pláčou, protože se o matku bojí. Při všech epileptických záchvatech se o Mariiny děti postaraly jiné klientky, které odvedly jejich pozornost tím, že si je vzaly hrát za svými dětmi na bytovou jednotku. Situace se opakovala 27. 9. 2020, kdy Marie poznala, že něco není v pořádku a zavolala pracovníci na bytovou jednotku. „Klientka zvonila v 13 hodin do kanceláře na telefon, že se necítí dobře. Pracovnice šla ihned na bytovou jednotku, kde měla klientka pootevřené dveře. Klientka ležela na zemi, měla epileptický záchvat, byla v křečích, děti měly velký strach, plakaly. Přítel, který stál venku pod otevřeným oknem poznal, že s klientkou není něco v pořádku, pracovníce šla k oknu a oslovila ho, zda by nemohl vstoupit do bytové jednotky a s pomocí pracovníce klientku podrželi, dali jí pod hlavu polštář a zvedli nohy do vyšší polohy. Pan XX mluvil, že situaci epileptických záchvatů u klientky zná, že záchvat přejde po několika minutách a není třeba volat RZS. Po několika minutách měla klientka po epileptickém záchvatu. Pracovnice se ptala klientky, zda užívá pravidelně léky. Klientka tvrdila, že užívá a že si hned vezme Diazepam. Klientka má v úterý termín na neurologii, pracovníce klientku upozornila, aby s lékařkou konzultovala její epileptické záchvaty. Pracovnice podle svého zvážení krizové situace dovolila výjimečně příteli klientky, který má zákaz vstupu na AD, zůstat u dětí, aby se o ně postaral a dohlédl na klientku, aby si lehla a odpočinula. Pracovnice dovolila příteli zůstat na bytové jednotce do 18 hod. Pracovnice klientku upozornila, pokud jí bude nadále malátně a nevolno, bude se volat RZS.“ Tentokrát pracovníce upustila od zákazu vstupu do AD u Mariina přítele. Jelikož má Marie epileptické záchvaty poměrně často, přítel si již ví rady, jak si v takové situaci počínat. Pracovnice dovolila Mariinu příteli, aby zůstal na bytové jednotce až do skončení návštěvních hodin, aby se Marie nemusela starat o děti, jelikož by to po prodělání záchvatu sama nezvládla. Tentokrát se krizová situace obešla bez volání RZS, ale ne vždy je to možné. 20. 10. 2020 Marii nebylo příliš dobře, proto o tom šla do kanceláře informovat pracovníci. Domluvily se, že kdyby se něco dělo, Marie pošle do kanceláře syna, který pracovníci upozorní. „Klientka přišla za pracovníci a sdělila, že jí není dobře, pracovníce se doptávala, v čem to spočívá. Klientka sdělila, že se jí točí hlava, je jí na omdlení a cítí, jako by

se blížil epileptický záchvat. Klientka sdělila, že má asi měsíc nové léky, které jí nedělají dobře. Pracovnice doporučila volat lékařce a informovat se, co má dělat. Klientka se dovolala k lékaři a sestřička jí sdělila, že léky nemá vysazovat, dokud nedostane nové. Stávající léky, které brala jsou nyní velmi drahé, asi 1000,- jedno balení. Klientka sdělila, že má strach. Doporučeno volat do kanceláře, když se bude něco dít, obeznámen také syn, aby přiběhl do kanceláře, kdyby něco bylo s maminkou. Po asi dvou hodinách přiběhl syn za pracovníci. Pracovnice běžela do pokoje a klientka byla v epileptické křeči. Ležela na posteli. Pracovnice jí zaklonila hlavu a nadzvedla nohy. Hlíkala, zda paní dýchá. Po několika minutách volala pracovnice RZS. Lékaři přijeli po odeznění záchvatu, píchl paní injekci na uklidnění. Pracovnice se v průběhu dne chodila za paní dívat. Klientka sdělila, že je hodně unavená po těch lécích. Lékaři sdělili, že není nutné volat RZS, záchvat u léčených jedinců většinou odezní. „ Jelikož personál azylového domu nejsou zdravotníci, je velmi složité správně odhadnout situaci, která nastane. O den později se klientka pracovníci svěřila, že její syn odpadl v autobuse do bezvědomí. Marie si myslí, že to bylo vyvoláno traumatickým zážitkem z jejího posledního epileptického záchvatu. Tato intervence byla již rozebrána v tematickém okruhu Péče o dítě. Můžeme si však povšimnout, že zdravotní stav matky v tomto případě zanechává silné prožitky také u dětí, které tím mohou být hodně ovlivněny. Poslední intervence týkající se Mariina zdravotního stavu byla evidována 25. 10. 2020, ale netýkala se dalšího epileptického záchvatu. „Klientka přišla za pracovníci postěžovat, že ji bolí břicho a že nemůže ani nic sníst, jen se napila vody. Pracovnice dále od klientky zjistila, že se jí bolesti opakují, bere si léky, ale několikrát byla na pohotovosti v UH i hospitalizována. Dnes zkusí klientka dát děti jejich otci a bude odpočívat. Pracovnice klientce poradila, aby si našla telefonní kontakt na pohotovost v UB a kdyby nešlo bolesti vydržet, aby si zatelefonovala, jestli může přijít na injekci. Klientka byla pracovníci opětovně motivována, aby více řešila svůj zdravotní stav a myslela na to, že musí být v pořádku, aby se mohla postarat o své děti a ty pak budou v pohodě.“ Marie byla motivována, aby myslela na své děti a také na své zdraví. Jelikož podobnou situaci neřešila poprvé, vytvořila si úzký okruh lidí, kterým by mohla dát děti na hlídání. Tentokrát se jednalo o otce dětí, Mariina přítele.

Na Mariin zdravotní stav plynule navazuje intervence s Evou, která si 20. 8. 2020 přišla postěžovat, že od té doby nemá klid. „Klientka nedávno asistovala při epileptickém záchvatu druhé klientky. Klientka se přišla v noci pracovníci svěřit, že nemůže od té doby spát, že má situaci neustále před očima a necítí se dobře. Pracovnice se pokusila klientku uklidnit a podpořit. Připomněla klientce, že klientka s epileptickým záchvatem byla předána do péče lékařů, kteří se o ni jistě dobře postarali. Následně klientce sdělila, že se o klientku nemusí strachovat, jelikož se nachází u rodiny, aby nyní nebyla na děti sama. Pracovnice klientce doporučila zkusit na situaci nemyslet a jít se pokusit spát za dětmi na bytovou jednotku. Klientka odešla a zanedlouho se do kanceláře vrátila znovu, aby pracovníci oznámila, že ji bolí na hrudi, že jí není dobře a potřebuje nejspíše na čerstvý vzduch. Pracovnice klientce odemkla zadní vchod na zahradu AD, kde s ní chvíli počkala. Klientka se snažila danou věc rozdýchat, poté uvedla, že se cítí o něco lépe. Pracovnice klientce doporučila, aby v případě jakýchkoliv potíží přišla, nebála se řešit svůj zdravotní stav, kdyby se zhoršil. Klientka poděkovala a odešla za dětmi na bytovou jednotku. Zbytek noci strávila klientka s dětmi a již se na



*pracovnici neobrátila. “ Situace se však měla tak, že u nejhoršího asistovaly Božena s Martou. Pracovnice komunikovala s dispečerkou, společně s Boženou daly Marii do stabilizované polohy a držely jí ruce a nohy, aby se nebouchla do kočárku, vedle kterého spadla. Marta mezitím odvedla Mariiny děti k sobě na bytovou jednotku, aby neviděly svou matku v takovém stavu. Eva se však zúčastnila incidentu těsně před tím, než přijeli záchranáři, a to proto, že do kanceláře zvonil její přítel, který přišel na návštěvu. Přesto je možné, že to byl pro Evu traumatický zážitek, i když se neúčastnila toho nejhoršího. Pracovnice však Evě poskytla patřičnou podporu, kterou potřebovala. V průběhu Evina pobytu na AD se vyskytly další komplikace. Evin psychický stav se zhoršil. Celá nově vzniklá situace byla řešena 14. 12. 2020 s odborníky. „Pracovnice byla kontaktována svou kolegyní s tím, že psychický stav klientky není moc dobrý. Klientka mluví zkratkovitě, bez logických souvislostí a má neskutečný strach spát ve svém pokoji. Sděluje, že její přítel ovládá černou magii, že když usíná, slyší chrápání, někdo na ni dýchá. V pokoji to, dle jejích slov, cítí, protože je cikánka, a proto to cítí. Na otázku, co cítí, sděluje, že je tam něčí duch – duch pana XX, přítele klientky, protože dokáže opustit své tělo. Večer 13. 12. 2020 zkontrolovala klientku, zda je ona a děti v pořádku – oznámení na policii podal přítel klientky, pan XX. Paní s dětmi spala na jiné bytové jednotce, u paní XX. Vše bylo v pořádku, tak policie odešla. Sdělili, že pokud by se něco dělo, máme ihned volat RZS. Na základě těchto informací přijela ráno 14. 12. 2020 zástupkyně a volala do psychiatrické nemocnice sociální pracovníci, aby se s ní o této situaci poradila. Pracovnice sdělila, že se máme obrátit na Centrum duševního zdraví (CDZ) v Uherském Hradišti, což jsme také udělali. Tamní pracovnice sdělila, že jsou schopni vyjet za paní následující den 7:30, zda to nebude problém. S klientkou hovořeno o jejím stavu, klientka vyprávěla o černé magii, o tom, že to v jejím pokoji cítí. Cítí, že je tam duch jejího přítele, který dokáže opustit své tělo. Nemůže tam spát, pořád větrá, ale pořád to cítí. Také s klientkou hovořeno o možném řešení, návštěvě pracovníka CDZ. Klientka s jeho návštěvou souhlasila. Ten den se ale rozhodla, že pojedje s dětmi k matce a vrátí se následující den, ale neví, v kolik. Na základě toho byla pomoc CDZ odvolána. Klientka byla předem informována, aby si svou situaci promyslela a případně kontaktovala personál, aby se zajistil pracovník CDZ, který s ní promluví na odborné bázi a může svou situaci s ním probrat. Klientka sdělila, že se s ním chce setkat, ale až se vrátí. “ V takovýchto případech je nutné kontaktovat návazné služby, kde by Evě mohl pomoci odborník. Podobná situace se opakovala o dva dny později. „Klientka byla dnes na vyšetření s dcerou, které dopadlo dobře. Přišla po obědě i s přítelem a následně šla do kanceláře, kde sdělila, že se na ni přítel napojil, že ji obtěžuje, že byl sice s ní, ale nekomunikovala s ním, že jí to zase začíná a podobně. Opět s ní probrána možnost psychologa či terapeuta, kterou nabízí CDZ. Klientka souhlasila, lépe by však komunikovala s pracovníci než s pracovníkem CDZ. Pracovnice volala do CDZ, aby jim to vyřídila, pracovník oznámil, že se zítra dohodne s kolegy na termín a zavolají. Toto sděleno klientce, která doufá, že jí pracovníci CDZ pomohou její situaci zvládnout. “ Je pochopitelné, pokud Eva řeší takovýto problém týkající se jejího přítele, muže, že to chce raději probrat se ženou, aby se u toho cítila lépe. Eva se přišla dva dny před Vánoci vyzpovídat také jiné pracovníci, která zrovna konala službu. Jelikož tak mimořádná situace týkající se duševního zdraví nebývá na AD často, je*

potřeba klientce poskytnout podporu a také kontaktovat odborníky, kteří dané tématice rozumí více než laici, kterými jsou v tomto případě pracovníci AD. Za Evou byl tedy přivolán pastorační asistent, který na AD dochází běžně za klientkami a jejich dětmi. Po domluvě s ním bylo vykomunikováno, že Evu následující den navštíví i kněz. Následující den však volal Evě její přítel. Evu velmi rozčílilo, jak se vyjádřil a opět potřebovala podporu pracovníce. *„Klientka dnes křičela do telefonu, používala vulgarismy, řvala na děti apod. To se opakovalo několikrát na chodbách AD, na bytové jednotce i venku na zahradě. Klientka se svěřila pracovníci, že jí otec dětí volá a vyhrožuje, že docílí toho, aby klientka šla do psychiatrické léčebny. Před dětmi klientka vykřikovala, že je otec dnes nechce ani vidět, nechce si je vzít ven, ale chce je klientce vzít a docílit toho, aby nebyly s ní, když je „vyšinutá“. Pracovnice se snažila klientku uklidnit, klientka motivována, aby se posadila a snažila zhluboka dýchat a celkově se zklidnit. Klientce doporučeno neříkat před dětmi takové věci, jelikož starší dcera brečela, když slyšela, že je se sestrou od matky někdo vezme. Klientka sdělila, že už ze všeho nemůže, že má nervy, co si to partner dovoluje apod. Pracovnice klientce opakovala se pokusit zhluboka nadechnout a uklidnit se. Pracovnice klientce doporučila nerozvažovat spolupráci s CDZ, aby se klientce dalo pomoci. Klientka opět opakovala, že je partner ďábel, že z něho jde zlo apod. Nakonec se klientka zklidnila a šla s dětmi na bytovou jednotku.“* Pracovnice Evě opět poskytla podporu, aby se uklidnila. Zklidnění a motivace Evy byla velmi důležitá, aby nepřestávala myslet na své dcery a patřičně se o ně postarala. Eva byla také motivována, aby se s dětmi věnovala přípravám Vánoc, u čehož by nemusela neustále přemýšlet nad problémy, které má. Po následujícím řešení situace s příslušnými odborníky můžeme říci, že to dobře dopadlo. Eva získala byt, kde nyní bydlí společně s přítelem a jejich dvěma dcerami.

Petra také trpěla zdravotními problémy, které ji výrazně omezovaly v péči o jejího novorozeného syna. První intervenci týkající se Petřina zdravotního stavu evidujeme z 10. 3. 2020. *„Klientka přišla za pracovníci, aby se poradila ohledně zdravotního stavu. Klientka má na těle červené skvrny, vyráží se jí na rukách, ramenou, obličejí, výstřihu. Klientka sdělila, že nesvědí, nemá teplotu. Klientka dále uvedla, že mívá křeče v podbřišku a má pupeční kýlu. Klientka sdělila, že neví, co se děje a bojí se, že je vyrážka infekční. Klientka má doma měsíční dítě. Doporučeno se osprchovat a chvíli vyčkat, jak vyrážka bude reagovat, v případě potřeby volat RZS. Klientka sdělila, že jí lékař v minulosti sdělil, že pupeční kýla je závažná v případě, že by klientka měla zánět pobřišnice. Klientka za uvedenou dobu nepřišla za pracovníci a v pokoji jí plakalo dítě. Proto se pracovnice rozhodla po neúspěšném klepání a volání na mobilní telefon vstoupit do bytové jednotky a zkontrolovat klientku, zda je vše v pořádku. Dítě plakalo, klientka spala a nereagovala na třepání ani volání pracovníce. Klientka se probrala po určité chvíli, byla zmatená. Pracovnice se ptala, zda je klientka v pořádku. Klientka byla v pořádku.“* Bytová jednotka je místem, kde mají klientky svoje soukromí. V takovýchto situacích, kdy pracovnice věděla, že se Petra necítí dobře, však bez svolení vstoupila do bytové jednotky kvůli pláči dítěte. Po

několika pokusech se jí podařilo Petru probudit. Naštěstí vše dobře dopadlo a zjistilo se, že Petra vyčerpáním usnula, ale je v pořádku. Kvůli tomu, že Petra nepřišla na noc do AD, jí byla nařízena preventivní karanténa v zařízení. 2. 4. 2020 čekala na výsledky testu, které zatím nebyly hotové. „Klientka, která je v preventivní karanténě, protože čeká na výsledky testu na coronavirus, pracovníci volala telefonem do kanceláře, zda by mohla přijít k jejím dveřím, protože jí není dobře. Klientka pracovníci sdělila, že má gynekologické obtíže, že při první menstruaci po porodu, po šestinedělí krvácí ve velké míře. Klientka je po 5 porodech a dle ní se v životě s takovým stavem nesetkala. Klientka taktéž zmiňovala, že se jí dělá černo před očima. Pracovnice se snažila několikrát dovolat jejímu gynekologovi – bezvýsledně. Pracovnice tedy kontaktovala gynekologickou ambulanci v nemocnici UH, kde doporučili první zavolat RZS a popsat jim, o co jde, že je klientka v karanténě, ať se na to připraví, klientku prohlédnou, popř. vyhodnotí, zda musí klientka do nemocnice. Zároveň se také pracovnice snažila dovolat do KHS do Zlína, zdali už nejsou výsledky testu klientky – nejsou. Během dlouhého telefonického řešení situace s odborníky se klientka rozhodla, že chce odpočívat a zkusí být v klidu. Usoudila, že na ni nejspíše působí i veškerý stres. Pracovnice respektovala přání klientky a doporučila jí v případě potíží neprodleně kontaktovat pracovníci a situaci řešit.“ Pracovnice Petře poskytla podporu a motivovala ji, aby se ozvala, pokud by se situace zhoršila. Není se čemu divit, že po dlouhém řešení situace s odborníky byla Petra unavená a šla si odpočinout. O den později už měla negativní výsledek testu na Covid-19, tudíž byla preventivní karanténa ze strany AD ukončena. Problémy s nevolností a bolestí břicha se opakovaly 8. 4. 2020. „Klientka přišla v podvečer za pracovníci, že jí není dobře a bolí ji břicho. Sdělila, že má nedoléčenou kýlu, se kterou měla jít na operaci a domnívá se, že ji začala opět trápit. Klientka udává, že má velké bolesti a neví, co má dělat, jestli jet na pohotovost nebo volat RZS. Pracovnice klientce sdělila, že pohotovost v UB je do odvolání zrušena a musela by jet do UH do nemocnice, a také neví, co se synem. Pracovnice klientce doporučila, pokud má vážné problémy, tak zavolat na 155, popsat svůj stav a dozví se, jak má postupovat. Klientka zavolala a bylo jí řečeno, že má odpočívat a pokud se to nezklidní, tak volat RZS a pošlou sanitku, klientce doporučeno nebrat svůj zdravotní stav na lehkou váhu. Klientka zatím RZS volat nechce, pokusí se vydržet do rána a ráno zajít k obvodní lékařce. Pracovnice se klientkou domluvila, že pokud by jí v noci nebylo dobře, obeznámí personál a zavolá si RZS. S klientkou také řešeno, co se synem, kdyby ji odvezli do nemocnice. Klientka by chtěla dát syna sestře do XX, pracovnice vysvětlila, že by musela volat pohotovost OSPOD a domluvit se s nimi, jak postupovat. Klientce vysvětleno, že by se nejednalo o odebrání dítěte, ale jen o dočasné umístění do zařízení pro děti, které by vybral OSPOD a po vrácení klientky zpět na AD by byl syn opět dovezen k ní.“ Pracovnice s Petrou probírala krizový plán situace v případě, že by byla hospitalizována. Jelikož má Petra čtyři starší děti, které však nemá v péči, obávala se, aby kvůli hospitalizaci nepřišla také o syna. Pracovnice klientce vysvětlila, že se nemusí obávat, že by kvůli zdravotnímu stavu přišla i o něj. Syn by byl pouze v průběhu Petřiny hospitalizace umístěn jinam, kde by o něj bylo dobře postaráno. Poté by byl navrácen zpět k Petře. Bolesti břicha neustávaly ani na druhý den. „Klientka přišla za pracovníci, že má již druhý den bolesti břicha, dřív trpěla zánětem kýly. Pracovnice klientce poradila, aby

se kontaktovala se svou praktickou lékařkou, co má dělat, když osobně přijít nemůže, neboť v nouzovém stavu se řeší problémy se zdravotním stavem pouze telefonicky. Pracovnice klientce našla telefonický kontakt, aby lékařce popsala své problémy, jak silné bolesti břicha klientka má a ve kterém místě. Klientka se kontaktovala s lékařkou a lékařka klientce odeslala elektronický recept. Může si v lékárně vyzvednout Algifen, který bude užívat, ale pokud se její zdravotní stav zhorší, bude muset vyhledat lékařskou pomoc v nemocnici UH. “ Tentokrát se již neřešil krizový plán ohledně umístění syna. Pracovnice Petře vyhledala kontakt na praktickou lékařku, která jí předepsala léky a informovala o tom, jak postupovat, kdyby se její stav zhoršil. Podobná situace se opakovala 30. 4. 2020, kdy se Petra pracovníci svěřila, že ji opět bolí v oblasti podbříšku. „Bojí se, zda by nemohlo jít o slepé střevo či vaječníky, jelikož její první menstruace po šestinedělí byla neobvykle silná a bolestivá a nyní měla dostat další menstruaci, tedy od porodu druhou a má již delší meškání. Pracovnice klientce doporučila, aby určitě navštívila svého gynekologa, zkusit mu zavolat a domluvit si termín návštěvy. Klientka si s pomocí pracovnice vyhledala kontakt na svého gynekologa a jeho ordinační dobu a několikrát se mu pokoušela dovolat, avšak neúspěšně. Pracovnice tedy klientce doporučila svůj zdravotní stav po porodu nebrat na lehkou váhu a pokud ji to opravdu velmi bolí, že nemůže vydržet, tak jít k lékaři osobně v ordinační době pěšky, jelikož je to jen pár minut od AD. Klientka se tedy nakonec rozhodla, a ještě dnes lékaře navštívila i se synem. “ Tato situace však byla spojena s poporodními problémy. Pracovnice Evě doporučila, aby to nebrala na lehkou váhu, a i přes to, že se lékaři nemůže dovolat, tam zkusila zajít pěšky. Eva tento problém na nějakou dobu vyřešila. Zjistila také, že čeká s přítelem další dítě. To zkomplikovalo situaci, kterou řešila 12. 7. 2020, jelikož jako těhotná žena nemůže brát léky, které brala doteď. „Klientka po návratu do AD ihned oznámila pracovníci, že měla celý víkend problémy se žaludkem. Uvedla, že poslední dobou se jí stále vrací žlučové záchvaty a problémy se žaludkem. Klientka také uvedla, že má problémy s kýlou a domnívá se, že jí žádný doktor nepomůže a nedá jí léky, které by jí mohly pomoci, protože je těhotná. Pracovnice doporučila klientce, že by měla jíst jen stravu, která jí nebude dráždit žaludek a pít čistou vodu. Klientku také upozornila na to, že se její stav může zhoršit a mohou se vyskytnout zbytečné problémy s miminkem, které čeká. Pracovnice klientce pomohla vyhledat odborného lékaře, aby se objednala na vyšetření, aby i informovala lékaře o svém stavu, popřípadě aby jí dal na vědomost možnosti léků, které se předepisují v její situaci. “ Pracovnice Petru podpořila v tom, aby informovala lékaře o jejím zdravotním stavu a o tom, že je těhotná. Jedině tímto způsobem lékař může nastavit správnou medikaci. Petra však vyřešila jeden zdravotní problém, ale 7. 8. 2020 se objevily další. „Klientka přišla za pracovníci s problémem, že byla v úterý na gynekologii a její lékařka jí řekla, že se jí odlučuje placenta. Klientka je v pátém měsíci těhotenství a dnes začala krvácet a neví, co má dělat. Pracovnice klientce doporučila na nic nečekat a volat RZS. RZS přijela a klientku si odvezla k vyšetření na oddělení gynekologie do UH nemocnice. Klientka má ještě 6tíměsíčního syna, kterého si do nemocnice vzala s sebou, kde si domluvila, že tam bude čekat její matka, aby ho v průběhu vyšetření pohlídala. “ Petra si sama zařídila hlídání syna v průběhu vyšetření. Jelikož jsou léky, které by jí s tímto problémem pomohly, finančně náročné, pracovnice Petře doporučila požádat o finance z Tříkrálové sbírky, která je určena i k těmto

účelům s tím, že až bude mít peníze, bude je postupně vracet. Tyto léky by Petře měly pomoci, aby nedošlo k potratu. Znovu však řešila krizový plán o měsíc později, aby byl zajištěn rodinný příslušník, který by se v případě předčasné hospitalizace postaral o jejího syna. *„Klientka přišla za pracovníci, aby s ní probrala, jak napsat krizový plán v případě předčasné hospitalizace z důvodu zhoršeného zdravotního stavu. klientka má rizikové těhotenství, krvácí a má bolesti. Pracovnice s klientkou probrala její možnosti v případě kontaktování rodinných příslušníků v jakoukoliv hodinu, a kdo je schopný a ochotný se postarat v případě nutnosti o jejího sedmiměsíčního syna. Klientka s pomocí pracovnice sepsala dokument, který byl podepsán a založen klientce do karty. S plánem budou seznámeni všichni pracovníci AD.“* K předčasné hospitalizaci nakonec v době, kdy bydlela Petra na AD, nedošlo. V říjnu se s přítelem a synem nastěhovala do městského bytu. Krizový plán byl tedy předán pracovníkům OSPOD, kteří situaci řešili nadále.

U Jiřiny nebyly zaznamenány žádné intervence pojednávající o jejím zdravotním stavu. Klientka netrpí žádnými vážnými či opakujícími se zdravotními problémy.

Tereza s pracovníci řešila zhoršený zdravotní stav pouze jednou, a to 18. 10. 2020. V rámci stávající situace s Covid-19 reagovala správně a pracovníci zavolala telefonem. *„Klientka zavolala do kanceláře telefonem, že jí dnes není dobře a poprosila, zda by pracovnice šla k bytové jednotce. Klientka pracovníci u bytové jednotky oznámila, že jí bolí hodně záda, špatně se jí dýchá, cítí tíhu na hrudi a celkově se dle jejího názoru nadměrně potí, je jí horko. Pracovnice klientce sdělila, že se tedy dnešní termín IP ruší a přesune se na termín, až bude klientce dobře. Klientka dále oznámila, že úklid společných prostor za ni udělá klientka č. 8. Pracovnice klientce doporučila, aby se co nejvíce vyhýbala kontaktu s jinými klientkami či dětmi vzhledem k současné situaci s Covid-19. Dále klientce doporučeno v případě jakýchkoliv potíží volat do kanceláře telefonem a nechodit osobně, pokud to bude možné. Také doporučeno, pokud se zdravotní stav nebude zlepšit, kontaktovat telefonicky lékaře a řešit situaci s ním. Klientka uvedla, že pokud jí nebude zítra dobře, půjde k lékaři. Klientce připomenuto, že vzhledem k současné situaci by měla nejdříve zavolat a domluvit se telefonicky na dalším postupu.“* Pracovnice Tereze připomenula, že i s lékařem by se měla domluvit nejdříve telefonicky. Jelikož se nejednalo o žádné závažné onemocnění, nebyly tímto ohroženy Tereziny děti tak, že by se musel vytvořit krizový plán, kde by bylo uvedeno, kdo se o děti postará.

Vlasta trpěla častou luxací česky z důvodu domácího násilí ze strany jejího bývalého manžela. Setkala se však s problémem, se kterým nepočítala. *„Klientka přišla za pracovníci, že byla v nemocnici UB u lékaře, který ji nechtěl ošetřit. Klientka sdělila, že se jí úraz stal v době, kdy byla s bývalým přítelem a je to zapříčiněno domácím násilím. Lékař ji nechtěl ošetřit, protože nechce chodit po soudech a svědčit. Poskytnul jí pouze základní ošetření, ale dlouhodobou léčbu odmítnul poskytnout. Klientka*

také sdělila, že byla už u druhého lékaře v tomto městě, který ji také odmítnul. Pracovnice doporučila klientce, aby zašla do nemocnice UH. Také klientce doporučila, aby si nejprve k lékaři zavolala, zda ji ošetří. Klientka si později telefon vyhledá a bude to řešit.“ Vlastu problémy s kolenem v péči o syny moc neomezovaly, jelikož jsou její synové ve věku, kdy se dokážou o matku také postarat. Vlasta měla na bytové jednotce injekční stříkačky, pomocí kterých si zvládala vodu z kolene vytahovat sama. 24. 7. 2020 jí to však nešlo, proto navštívila lékaře. Narazila však na někoho, kdo jí poskytl pouze základní ošetření, dlouhodobě jí však nechtěl poskytnout, aby nemusel svědčit u soudu. Pracovnice klientku motivovala a předala jí kontakt na lékaře v UH, aby se zkusila domluvit s ním.

Božena trpí depresemi a panickými atakami. Boženina dcera má již 16 let a dokáže se o svou matku postarat, nebo alespoň přivolat pomoc, když se něco děje. Poprvé měla Božena 28. 6. 2020 tak silné bolesti zubů, že dcera nevěděla, co s ní, a proto přišla za pracovníci pro pomoc. „Dcera klientky doběhla za pracovníci do kanceláře, že se bojí o svoji matku, které není dobře a svíjí se v bolestech na bytové jednotce na své posteli. Pracovnice se šla tedy za klientkou podívat a zjistila, že klientku velmi bolí zub a již neví, co má dělat. Klientka sdělila, že si vzala několik léků, ale žádný jí nezabírá a poprosila pracovníci, zdali by mohla společně s ní vyhledat zubní pohotovosti. Pracovnice klientce sdělila, že se domnívá, že o půl osmé večer v okolí žádná zubní pohotovost nefunguje. Což bylo i následně potvrzeno vyhledání zubních pohotovostí na PC. Nejbližší je ve Zlíně a byla k dispozici do 13 hodin. Klientka však tvrdila, že to nevydrží. Pracovnice klientce navrhla zkusit telefonicky kontaktovat pohotovost v UH, zda by ji vzali, nebo jí něco poradili. Klientka volala na pohotovost do UH a bylo jí doporučeno vzít si ještě jeden silný lék, který má doma, a zítra jít k zubaři. Klientka pracovníci sdělila, že zítra musí do práce a nemůže k zubaři, kterého má daleko od UB, že to vše ráno nestíhá. Pracovnice klientce doporučila brzy ráno zkusit zubaře v UB, i když u něj není zapsaná, jelikož se jedná o akutní případ. Klientka se rozhodla, že zítra tedy zkusí zubaře v UB.“ Božena je v tíživé finanční situaci, a proto místo vyřešení akutního zdravotního stavu šla následující den raději do práce. O den později však přišla za pracovníci, protože měla opět nesnesitelné bolesti. „Klientka přišla po 22 hodině za pracovníci a požadovala volat RZS. Pracovnice s klientkou řešila její zdravotní stav. Klientku bolí zuby již dva dny. Klientka sdělila, že nešla k zubaři kvůli práci. Probrána její situace, dcera v AD nespí, klientky se pracovníce doptávala, zda pro ni může dojet někdo z přátel a zavést ji na zubní pohotovost do Brna. Řešena otázka nepomoci ze strany záchranářů – nejsou zubaři. Léky na bolest si vzala klientka naposledy před hodinou. Klientka začala špatně artikulovat a byla znavená, opakovala, že už nemůže. Záchranářka sdělila, že od bolesti léky nemohou píchnout, nejsou zubaři. Musí vydržet do rána. Následně se záchranářka doptávala, jaké léky paní užila. Záchranářka začala počítat dávky a sdělila, že pošle RZS, aby paní převezli na internu do UH, kde proběhne výplach žaludku. Klientka je psychiatrický pacient a bere antidepressiva. Po příjezdu RZS záchranář sdělil, že paní dá léky na zklidnění, protože si nevezala své léky. Klientka se zklidnila, sdělila, že ji bolest přešla. Poté přišla a vysvětlovala pracovníci její stavy a znovu, co se s ní dělo. Pracovnice klientku vyslechla a znova motivovala, aby ráno ihned

*navštívila zubní ordinaci.*“ V takovýchto situacích je potřeba konzultovat problémy s odborníkem. Pozorujeme, že záchranáři neposlali Boženu na výplach žaludku, protože se jí po podání léku na zklidnění ulevilo. Božena je ve stavu, kdy potřebuje být vedena a motivována, aby svůj zdravotní stav co nejdříve řešila a zamezila tím opakování podobných situací. Na srpnové poradě bylo řešeno, že Božena trpí psychickými problémy, pomoc ze strany personálu AD byla následovná. *„Klientka trpí psychickými problémy a bude jí nabídnuta pomoc ze strany personálu v AD, klientka bude odkázána na bezplatné psychology v okolí, ale i na bezplatnou terénní sociální službu Centrum duševního zdraví, kdy by pracovníci za klientkou mohli dojíždět na AD.*“ Božena je ve stavu, kdy jí personál AD může pouze přivést na jiné myšlenky. Potřebuje však odbornou pomoc kvalifikovaných pracovníků v tomto oboru, kteří by se o její duševní zdraví mohli postarat lépe.

U Dany a Marty nebyly zaznamenány žádné intervence, které by se týkaly jejich zdravotního stavu.

### 10.1.7 Otec dětí/přítel klientky

Mariin přítel je zároveň otcem obou dětí. V souvislosti s ním bylo řešeno spíše porušování pravidel, jelikož kvůli jeho dřívějšímu nevhodnému chování dostal zákaz vstupu do AD i na zahradu. První intervence týkající se klientčina přítele byla zaznamenána 16. 7. 2020. V tomto případě však přítel reagoval správně, kdy přes zvonek u hlavních dveří poprosil pracovníci, aby mu zavolala Marii před hlavní vchod AD. *„Za klientkou přišel přítel, který má zákaz vstupu do AD. V minulosti se choval agresivně ke klientce i k personálu, proto mu tehdy byl udělen zákaz vstupu do AD. Přítel klientky požádal pracovníci AD, zda může zavolat klientku před hlavní vchod AD, poté byl s klientkou na zahradě AD. Pracovnice upozornila klientku na to, že osoba nemá povolen vstup na pozemek AD, tedy ani na zahradu. Klientka požádala pracovníci o pomoc, zda to jejímu příteli může jít s její pomocí vysvětlit, že z něj má klientka strach. Pracovnice AD společně s klientkou vysvětlily jejímu příteli, že jeho přítomnost na zahradě AD je zakázána stejně tak, jako v prostorách. Pán i klientka byli poučeni o rizicích, která vyplývají z neuposlechnutí výzvy. Pán odešel.*“ Vzhledem k tomu, že se Mariin přítel choval v minulosti agresivně, poprosila Marie pracovníci, zda by mu s ní mohla sdělit, že na zahradu AD má také zákaz. Pracovnice tedy Mariina přítele požádala, aby odešel. Oba byli také informováni o rizicích, která vyplývají z porušování pravidel. O den později však začaly již dříve zmiňované problémy týkající se předávání syna přes okno. *„Pracovnice viděla na kamerovém systému přítele klientky, který má zákaz návštěv, jak vysazuje svého syna, se kterým byl na procházce, do okna klientce, která bydlí v přízemí AD, a přitom se také naklonil do okna a hlavu měl v bytové jednotce. Vstoupil i na zahradu, ale pracovnice ho ihned upozornila, aby opustil prostory zahrady a čekal na svého syna před hlavní bránou. Pracovnice si klientku zavolala, aby upozornila na porušování pravidel, aby*

příteli domluvila za jeho nevhodné chování a vysvětlila, aby jejích syna klientce osobně předával u hlavního vchodu. Situace vstupu na zahradu se opakovala podruhé a klientka byla upozorněna, pokud se tyto situace budou opakovat, může klientka dostat ústní napomenutí.“ Pracovnice opět Marii i přítele upozornila na přetrvávající zákaz návštěv. Nově se objevilo také riziko pádu dítěte z okna. I když to pro Marii evidentně není lehké, je potřeba, aby takové problémy s přítelem vykomunikovala, aby se to již nedělo. Marie však byla na toto jednání znovu upozorněna 22. 7. 2020, kdy si opět s přítelem předávala syna přes okno. Tuto intervenci jsme již rozebrali v prvním tematickém okruhu se závěrem, že syn klientky bere vylézání do okna jako zábavu, protože to odkoukal od rodičů a sám tam zkoušel vylézat. Ani opakované upozorňování ze strany personálu neodradilo Mariina přítele od dalšího porušování pravidel. Den poté se opět objevil na zahradě AD. „V dopoledních 10:30 hod přišel na zahradu AD přítel klientky, který má zákaz vstupu do AD a jeho prostor. Pracovnice zdůraznila příteli klientky, že na zahradě nesmí být, ať opustí prostory AD. Poté pracovnice klientku informovala o tom, že její přítel byl na zahradě a tím porušil vnitřní pravidla. Klientka se rozčilovala a pracovníci řekla, že je drzá a dělá se moc důležitou. Klientka byla také upozorněna na nošení roušky v prostorách AD, klientka se opět rozčilovala a pracovníci častovala slovy, ať není důležitá a drzá. Klientce bylo vysvětleno, že v tuto chvíli je nošení roušek vládním nařízením. Klientka byla upozorněna na porušování vnitřních pravidel – nedodržování návštěvních hodin, nošení roušek, špatné chování k personálu. Při opakovaném jednání hrozí napomenutí.“ Marie byla pracovnící opět upozorněna na porušování vnitřních pravidel. Jelikož zrovna konala službu nová pracovnice (brigádnice), řešila to Marie tak, že si na ni začala dovolovat. Vzniklá situace se poté řešila s vedoucí azylového domu a Marie obdržela písemné napomenutí za opakované porušování nastavených pravidel. Po udělení napomenutí byl od přítele nevhodného chování dlouho klid. 7. 11. 2020 Marie přišla oznámit pracovníci, že na přítele zavolala policii. „Klientka přišla oznámit pracovníci, že přijede PČR, kterou si zavolala na pana XX, otce dětí. Klientka byla v okně a komunikovala s panem XX. Klientka řešila nezaplacení výživného již za dva měsíce, při výměně názorů pan XX vyskočil na sokl pod oknem klientčina bytu a dal jí facku. Po příjezdu policie klientka chtěla, zda by došla pracovnice k ní na bytovou jednotku. Policie po příjezdu zůstala jen pod okny klientky, se kterou komunikovali jen přes okno a venku byl pan XX. Pracovnice dle domluvy přišla za klientkou na bytovou jednotku, ale policie sdělila, že není nutné, aby u případu setrvala. Pracovnice se s klientkou dohodla, pokud bude potřeba, aby zavolala domácím telefonem a pracovnice ihned přijde. Po odjezdu policie klientka sdělila, že se pan XX nemá zdržovat pod okny, jinak bude opět volat PČR. Asi po 20 minutách se pán opět vrátil pod okno, klientka zavolala pracovníci, aby šla k ní na bytovou jednotku. Pracovnice přes otevřené okno požádala pana XX, aby odešel a dnes se už nevracel, jinak bude opět přivolána PČR. Pan XX se chvíli zdráhal, že chce mluvit s klientkou, ta souhlasila jen v přítomnosti pracovnice. Pan XX jen sdělil, že si našel práci a bude se snažit donést peníze za výživné. Hned poté odešel.“ Jelikož je Marie v tíživé finanční situaci, je potřeba, aby se i otec podílel na péči o děti a přispíval na ně. Opět jsme si povšimli agresivního chování u přítele, který dostal od policie zákaz pohybovat se pod okny AD. Když se přeci jen vrátil zpět, Marie



trvala na tom, aby při kontaktu s ní asistovala pro případ potřeby i pracovnice. O den později se Marie přišla domluvit s pracovnicí, jakým způsobem by si představovala předávání alimentů na děti. „Klientka přišla za pracovnicí s dotazem, že její bývalý přítel, pan XX, jí nedá alimenty na děti, pokud pracovnice AD nepřevzme peníze od něj a nesepíše s ním dohodu o tom, že klientce peníze předal. Pracovnice klientce vysvětlila, že tuto žádost nemůže sepsat a peníze nemůže převzít. Klientka uvedla, že jí peníze bez této podmínky nechce předat, protože chce mít doklad o tom, že jí alimenty dal. Pracovnice klientce poradila, aby bývalému partnerovi doporučila zajít na poštu, ať peníze pošle šekem a tím pádem bude mít ústřížek o zaplacení anebo je pošle klientce na bankovní účet.“ Pracovnice nemohla Mariině žádosti vyhovět, vymyslela proto jiný způsob předávání, aby měl bývalý přítel důkaz, že peníze opravdu předal.

Přítel Evy je zároveň otcem obou dcer. Začátkem března Eva přišla řešit, zda by šla kvůli jeho práci upravit návštěvní doba v AD, aby se mohli vidět jako rodina. „Klientka přišla za vedoucí a pracovnicí požádat o výjimku návštěv u svého přítele. Přítel klientky pracuje v XX a za klientkou dojíždí po pracovní době. Přítel končí okolo 15 hod a než se dopraví ke klientce na AD, je 16 hod. Klientka chce se svým přítelem trávit více času a chce, aby se věnoval i svým dvěma dětem. Bylo domluveno, že pokud přítel přijde v 16 hod, může být na AD do 19 hod. pokud se dostaví na AD dříve, platí pro přítele návštěvní doba do 18 hod, jak je stanoveno ve vnitřních pravidlech AD. Výjimka návštěv u přítele platí od zítřka, 5. 3. 2020.“ Evin přítel dostal výjimku týkající se návštěv. Tu měl po dobu tří měsíců, poté si 3. 7. 2020 pracovnice konající službu všimla, že seděl již v 16 hodin s Evou na nádraží tak, že je bylo vidět přímo z oken kanceláře. „Pracovnice s klientkou řešila zneužívání prodloužení návštěv jejího přítele. Ze strany AD bylo panu XX dovoleno z důvodu delší pracovní doby v zaměstnání a pozdějšímu příchodu do AD na návštěvu v 17:00 a později, aby setrval na návštěvě do 20:00. bylo mu ale řečeno, pokud bude s klientkou dříve, i když mimo AD, bude návštěvní doba dle vnitřních pravidel AD do 18:00. Dnes byl s klientkou již od 16:00 naproti AD, ale na návštěvu přišel až 17:00 a dožadoval se návštěvy do 20:00. Situace se již opakovala podruhé. Klientce a panu XX bylo sděleno ze strany personálu AD, že zneužívá prodloužení návštěv, o kterých byli řádně informováni předem. Pan XX se zlobil a vyhrožoval, že si bude stěžovat na sociálce, že mu zakazujeme návštěvy, nutíme jej nosit roušky (které jsou povinné nosit dle rozhodnutí státu v budovách sociálních zařízení, pod které spadá i AD), urážel vedoucí AD, že je namyšlená, personál, že buzeruje s nošením roušek. Ze strany personálu bylo panu XX sděleno, že se ruší prodloužení návštěvní doby, a pokud bude mít námitky, vše se bude řešit v úterý za přítomnosti vedoucí AD.“ Evin přítel reagoval na vzniklý problém poměrně agresivním způsobem. Pracovnice mu doporučila, pokud není se stávající situací spokojený, aby to řešil s vedoucí služby. Výjimka mu totiž byla udělena za předpokladu, že končí v práci později a na AD by se dostal chvíli před skončením návštěvní doby. Incident se navíc řešil v létě a jelikož bylo teplo, nebyl problém, aby Eva vzala dcery za otcem ven a zašli si společně na procházku. V období letních prázdnin se vycházky u předškolních dětí prodlužují do 21 hodin. Jak bylo psáno dříve, klientka měla s přítelem

nějaké spory. Eva svého přítele neustále podezírala, že chodí za jinými ženami. Tento problém s ním neřešila 7. 11. 2020 poprvé. „Klientka přišla za pracovníci rozčilená, že její přítel stojí pod okny AD a hází klientce kámen do okna. Mluvila, že její přítel se klientce od včerejška neozval, určitě byl za ženskými, pak klientka řekla, že děti spí a vzbudil je (bylo před 21:30 hod), klientka pracovníci požádala, aby šla za přítelem a domluvila mu, aby klientku neobtěžoval a nebudil děti. Pracovnice šla před hlavní vchod a požádala pana XX, aby opustil venkovní prostory před AD a nereagoval na reakce klientky a v klidu odešel, pokud neodejde, pracovníce zavolá PČR. Pan XX se pracovníci svěřil, že má něco vypíté, nechtěl ihned odejít, chtěl s pracovníci komunikovat a vysvětlovat, jaké mají s klientkou problémy. S pracovníci mluvil klidným tónem. V určitém okamžiku se klientka vyklonila z okna a začala křičet na jejího přítele, v ten moment odskočil od hlavních dveří pod okny a před pracovníci dal klientce facku. Pracovnice chtěla volat PČR a v ten okamžik jelo policejní auto na silnici, podle situace zjistili, že docházelo k nějakému konfliktu, viděli pana XX u silnice, klientku v okně, pracovníce na ně kývla, aby zastavili. Policejní hlídka se ptala, co se stalo, pracovníce jim vysvětlila, že došlo před AD ke konfliktu s klientkou a jejím přítelem, že přítel dal klientce facku a pracovníce byla této situace svědkem. Jeden policista stál před hlavním vchodem s panem XX, druhý policista šel na chodbu s pracovníci, poté za nimi přišla klientka, která udala, že ji její přítel uhodil. Policista si vzal kontakt na klientku, pracovníce se ptali, zda to viděla, pracovníce potvrdila. Policista si zapsal iniciály pracovníce jako svědka, poté odešel z AD. Pracovnice klientku požádala, aby šla na bytovou jednotku. Pracovnice šla do kanceláře a na kameře viděla, jak policisté 10 minut mluvili s přítelem klientky před hlavním vchodem. Poté přítel klientky odešel a policie odjela. Klientka se pak přišla za pracovníci zeptat, co se teď bude dít, pracovníce klientce oznámila, že PČR si zaznamenala konfliktní situaci – pracovníce je svědek a situaci budou řešit, klientce se určitě ozvou a budou klientku o průběhu sporu informovat.“ Pozorujeme, že Evin přítel opět jednal neadekvátně. Přiznal se, že předtím pil a Evino jednání ho nejspíše vyprovokovalo k tomu, že jí dal facku, to jej však neomlouvá. Celý incident poté řešila PČR. Zhruba v polovině prosince se u Evy objevily již dříve zmiňované psychické problémy spojené s tím, že ji její přítel ovládá černou magií. Evin přítel byl řešen ještě ve dvou intervencích, které jsme uvedli v tematickém okruhu Zdravotní stav klientky. Eva spory s přítelem nakonec vyřešila a nyní, jak již bylo dříve zmíněno, spolu žijí v podnájmu.

U Petry nebyly zaznamenány žádné intervence, kde by figuroval její přítel a zároveň otec všech dětí. Petra měla zhoršený zdravotní stav a rizikové těhotenství. Její matka a přítel chodili klientce pomáhat s domácími pracemi a fyzicky náročnějšími činnostmi. S přítelem nebyly za celou dobu klientčina pobytu na AD žádné problémy.

U Jiřiny také nebyly zaznamenány žádné intervence, ve kterých by figuroval její přítel. Pouze za Jiřinou docházel na návštěvy a společně s dětmi chodili ven.

Tereza má dceru z předchozího vztahu. Její nynější přítel je také otcem jejího syna. S Tereziným přítelem bylo poměrně často řešeno porušování pravidel, co se týče návštěv. Jelikož pravidla návštěv podepsal, ale několikrát neuposlechl pracovnice a ignoroval návštěvní řád, dostal nakonec stejně jako přítel Marie zákaz návštěv na AD. Poprvé pracovnice řešila tuto situaci 22. 7. 2020. *„Od zadního vchodu zvonila okolo desáté hodiny dcera klientky, představila se příjmením. Pracovnice si na kamerovém systému všimla, že je s ní nějaký muž. Zeptala se tedy, o koho se jedná, prý strejda XX. Pracovnice klientce i její návštěvě vysvětlila, že návštěvní hodiny během pracovních dnů jsou od 13 do 18 hodin, ale o víkendu může být návštěva na AD již od 9 hodin ráno. Pracovnice požádala návštěvu, aby opustili azylový dům a vrátili se až ve stanovený čas. Klientce bylo doporučeno, že mezitím může jít s návštěvou ven. Návštěva bez problému opustila azylový dům i s klientkou a dětmi a všichni se poté vrátili po 13. hodině. Pracovnice jim změřila teplotu, byla v pořádku.“* Terezina dcera nejspíš chtěla, aby si pracovnice dvou mužů nevšimla. Pracovnice však ihned na vzniklou situaci reagovala a pány si zavolala do kanceláře, kde jim vysvětlila pravidla návštěv, která již jednou podepisovali. Podobná situace se řešila ještě několikrát. Návštěvě bylo vysvětleno, že i když jezdí z daleka a přijedou dříve, mohou vzít Terezu s dětmi na procházku či na výlet. Opakovaně pak porušovali pravidla AD tím, že mimo návštěvní hodiny seděli v altánu. Jiné klientky se vyjádřily, že se obávají o své děti, jelikož pánové jedou vždy autem na parkoviště u AD velmi rychle a hrozí, že by nějaké dítě mohli srazit. Tito muži také porušovali pravidla i jiným způsobem, například tím, že se opět neřídili pravidly a neoznamovali personálu, že odchází. *„Poté, co odjela návštěva klientky, která se neodhlásila, když odcházela, si pracovnice zavolala klientku do kanceláře. Klientka byla opětovně upozorněna na pravidla návštěv. Její přítel se již po několikáté při odchodu neodhlásil. Klientce bylo vysvětleno, aby apelovala na svého přítele, aby dodržoval pravidla. Klientce bylo také zdůrazněno, že její přítel s pravidly souhlasil a podepsal je. Pracovnice klientce sdělila, že pokud návštěva nebude dodržovat pravidla, tak na AD nebude moci chodit.“* Kromě porušování pravidel a dávání tak špatného vzoru Terezině dceři, měl přítel s dcerou pěkný vztah. Když trávil čas na AD, bylo z pokoje často slyšet hraní na kytaru a zpívání písniček.

Vlasta se ocitla v azylovém domě poté, co její bývalý manžel začal být agresivní. Tato agrese se projevovala do takové míry, že má nyní Vlasta trvalé zdravotní poškození. Bývalý manžel se začal chovat násilně poté, co jim zemřelo dítě po porodu. Z rozhovorů s Vlastou vyplynulo, že měla štěstí, že s dětmi stihla zavčas utéct. Byla smutná, že namísto podpory, kterou v té době nejvíce potřebovala, se její bývalý manžel zachoval takovýmto způsobem. S tímto souvisí i některé intervence o zdravotním stavu klientky. Vlasta má nyní přítele, který za ní a dětmi jezdí na návštěvy, chodí s nimi ven a oni také jezdí k jeho rodičům.

Synové Vlasty mají s jejím nynějším přítelem dobrý vztah. S Vlastou bylo ale také řešeno porušení pravidel návštěv, avšak 21. 7. 2020, kdy byla na AD nová, tudíž byla na tento problém pouze upozorněna, aby si to příště pohlídala. „*Za klientkou přišel v odpoledních hodinách na návštěvu přítel. Návštěvy na AD musí odejít do 18:00 hod., ale přítel klientky neodešel. Pracovnice volala klientce na pokoj a sdělila jí, že přítel už 20 min nesmí být na AD, protože doba návštěv již skončila. Klientka poté i s přítelem odešla. Pracovnice klientku upozornila, že nemůže přítel odcházet po skončení návštěv. Klientka řekla pracovníci, že ji měla upozornit na to, že už je 18 hod. Pracovnice klientce sdělila, že není odpovědná za odchod návštěvy, proto si to musí hlídat sama. Také klientce zdůraznila, že její přítel podepisoval pravidla návštěv a AD, proto je musí i dodržovat.*“ Poté bylo s Vlastou ještě řešeno, stejně jako u Terezy, že se její přítel musí ohlásit v kanceláři, než opustí azylový dům. Od té doby nebyly s přítelem žádné problémy, vše si uvědomil a nadále již jednal dle pravidel návštěv.

U Boženy nebyly zaznamenány žádné intervence, kde by figuroval její přítel. Otcem dcery je bývalý manžel klientky. Klientka vztah s bývalým manželem popsala jako kladný, má dokonce ráda i jeho stávající manželku, stejně tak klientčina dcera. Klientka se s bývalým manželem vždy dokáže domluvit, co se týče výchovy dcery. Otec dceru finančně podporuje, takže klientka na výchovu není sama. Dcera také vychází i s přítelem klientky. Přítel pravidelně docházel na AD, chodil s klientkou ven, a i s dcerou jezdili za jejich psem do útulku. Přítel klientky se po celou dobu pobytu jevil jako klidný nekonfliktní člověk. Nebyly zde evidovány žádné problémy s porušováním pravidel.

Za Danou přítel na návštěvy nechodil. Dana má dvě dcery. Starší dcera, kterou nemá v péči, má jiného otce než mladší dcera. Otec mladší dcery opustil klientku ještě před porodem a nechal všechny starosti na ní. Odmítá se zapsat do rodného listu, aby nemusel platit alimony. Klientka se v průběhu letních prázdnin opět dala dohromady s otcem své starší dcery. Když pracovnice s klientkou diskutovala o tom, proč spolu nemůžou i žít, sdělila, že nemá rád její mladší dceru, protože není jeho. Pokud by však tento problém překonal, čehož by byl nejspíš schopen, klientka se nesnese s přítelovou matkou, od které její přítel odmítá odejít, takže není možnost, že by opět tvořili normální rodinu. 16. 8. 2020 Dana řešila, že by chtěla mít prodlouženou vycházku, na kterou má jednou za měsíc nárok. „*Klientka se od druhé klientky dozvěděla, že jedenkrát za měsíc má možnost prodloužených vycházek mimo AD do 24 hodin. Pracovnice klientce připomněla, že je tato skutečnost napsána ve vnitřních pravidlech AD, se kterými byla i ona seznámena. Klientka chtěla včera vézt dceru k tetě do XX s tím, že až ji zaveze, domluvila by se zavčasu s pracovníci, která bude mít službu, aby mohla být venku do půlnoci. Klientka dceru nakonec k tetě nevezla, řekla tedy, že nikam nepůjde. O půl jedenácté večer přišla za pracovníci konající službu, že za ní přijel přítel*

a chtěla by jít ven. Klientce bylo pracovníci připomenuto, že dle VP AD je toto možné na základě předchozí domluvy mezi klientkou a personálem, a platí to pouze na víkendy. Klientka se tedy rozhodla, že nakonec nikam nejde. Klientce bylo také doporučeno, ať se s přítelem příště domluví předem, aby se nestalo to samé.“ Dana se pracovníci svěřila, že byl její přítel našťvaný, protože nejel takovou dálku, aby mu řekla, že nemůže. Pracovnice Danu upozornila, aby takovou skutečnost příště ohlásila dříve a samozřejmě si před tím musí zajistit hlídání dcery. 25. 8. 2020 byly zapsány dvě intervence. První se týkala podání trestního oznámení na otce mladší dcery, který nechce platit alimony. To znamená, že je klientka v tíživé situaci a nemá kvůli tomu dostatek financí, řeší si zaměstnání a dceru chce předčasně umístit do školky. „Klientka přišla za pracovníci azylového domu, že si již neví rady, jak dále postupovat. Chtěla by, aby otec mladší dcery byl zapsán v rodném listě a přispíval na dceru výživným. Již několikrát bylo domluveno, že se otec do rodného listu napíše. Naposledy byla situace řešena na matrice, kdy měl otec přinést svůj rodný list. Na schůzku se dostavil, ale rodný list nepřinesl. Od té doby s klientkou nekomunikuje. Bylo doporučeno řešit tuto situaci s OSPOD. Pracovnice proto pomohla klientce vyhledat kontakt na pracovníci OSPOD, ke které spadá dcera klientky. Byla také kontaktována pracovníci OSPOD, se kterou tuto situaci řešila klientka naposled. Další možností je podání trestního oznámení. Klientka za pomoci pracovníci proto kontaktovala obvodní oddělení policie UB, aby podala trestní oznámení na otce mladší dcery. Bylo dohodnuto, že se klientka na policii dostaví a vše sepíše.“ Pracovnice Daně předala kontakty na příslušné instituce, které se tímto zabývají. Dana se nakonec rozhodla podat trestní oznámení na otce mladší dcery, který měl být již dávno zapsán v rodném listu a na dceru platit alimony. Téhož dne Dana ještě řešila, jak bude probíhat její styk se starší dcerou. „Klientka přišla za pracovníci, aby jí pomohla při řešení styku klientky se starší dcerou, která byla po domluvě svěřena do péče otce, než si paní najde stálé bydlení. Klientka toto několikrát řešila s otcem dcery. Otec ale paní dceru nechce dávat, při návštěvě musí být paní pouze u otce dcery doma, nemůže s ní jít ven, ani dcera nemůže o víkendu k matce do AD. Proto doporučeno řešit tuto situaci s OSPOD. Pokud nedojde k dohodě mezi klientkou a otcem dcery, bude toto muset být řešeno soudně a stanoveno přesně, jak bude dcera docházet za matkou. Není zde důvod, proč by matka nemohla mít dceru i na AD. Pracovnice pomohla klientce vyhledat kontakt na sociální pracovníci OSPOD. Byla domluvena schůzka na 2. 9. Klientka také napsala e-mail otci starší dcery, aby ho o tomto informovala, a ještě jednou se tím pokusila o dohodu mezi nimi.“ Můžeme pozorovat, že Dana dává otci dcery ještě poslední šanci, aby se domluvili mezi sebou, bez zásahu jiných institucí. Pokud by tato domluva neproběhla, muselo by to být řešeno soudně.

Přítel Marty je zároveň otcem všech dětí. Marta žila s přítelem v nedaleké vesnici. Do azylového domu se dostala kvůli tomu, že příteli vždy stačila kapka alkoholu a začal se chovat agresivně. Klientce ani dětem našťestí neublížil. Marta využila pobytovou službu azylový dům jako jedinou možnost, protože se přítelovo chování stupňovalo, dokonce i před

děťmi. Marta se obávala, aby se dětem něco nestalo. O azylovém domě se dověděla díky sestře Boženě, která tam tehdy také bydlela. Marta se však s přítelem nerozešla. Docházel za nimi na návštěvy do AD, chodili ven, jezdili na výlety. Jelikož je u návštěv na AD nulová tolerance alkoholu v krvi, nedělal zde přítel klientky žádné výtržnosti.

Abychom v rámci zmiňovaných intervencí nepoukazovali pouze na problémové chování, z denních záznamů jsme spočítali, jak často otcové dětí či partneři klientek navštěvovali rodiny v azylovém domě. Pro lepší orientaci jsme tyto informace zaznamenali do tabulky.

Tabulka 3 – návštěvy otce nebo přítele

	Marie	Eva	Petra	Jiřina	Tereza	Vlasta	Božena	Dana	Marta
Období	Červen	Březen	Únor	Září	Červen	Červenec	Červen	Srpen	Červenec
	– Listopad	– Leden	– Říjen	– Leden	– Říjen	– Říjen	– Říjen	– Leden	– Září
Počet návštěv	otec 25	otec 113	otec 56	otec 37	otec dcery 5 otec syna 18	přítel 19	přítel 92	přítel 6	otec 18
Měsíční průměr	<b>4,17</b>	<b>10,27</b>	<b>6,22</b>	<b>7,4</b>	1/3,6 <b>4,6</b>	<b>4,75</b>	<b>18,4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Ve výše uvedené tabulce pozorujeme, že nejčastěji docházel přítel za Boženou, v průměru zhruba osmnáctkrát za měsíc. Partner měl čas docházet do AD častěji, protože bydlel blízko. Otec Boženiny dcery AD nenavštěvoval, ale dcera k němu často jezdila na víkend. Za Evou chodil přítel zhruba desetkrát za měsíc, také bydlel poblíž Uherského Brodu. S vedoucí azylového domu si domluvil prodlouženou návštěvní dobu, jelikož končil v práci pozdě a chtěl se vídat se svou rodinou. V období, kdy byl na AD zákaz návštěv, nosil Evě a dcerám k hlavním dveřím nákupy. Jiřinu s dětmi navštěvoval přítel asi sedmkrát měsíčně. Někdy trávili čas na AD, jindy chodili s dětmi ven. Jiřinin přítel nebydlel v Uherském Brodě, ale za rodinou dojížděl autem. Petru a jejího syna navštěvoval partner asi šestkrát měsíčně, když nebyl v práci a chodil společně s matkou Petry pomáhat klientce kvůli zhoršenému zdravotnímu stavu na AD. Petřin přítel také v době zákazu návštěv nosil nákup k hlavním dveřím. Pobýval poblíž Uherského Brodu. Když měli oba čas, trávili ho spolu se synem a s matkou venku. Martu s dětmi navštěvoval přítel z nedaleké vesnice šestkrát za měsíc. Synové k němu někdy jezdili na víkendy. Vlastu navštěvoval přítel zhruba pětkrát měsíčně. Vlastin partner nebyl otcem dětí, ale i přesto spolu měli krásný vztah a někdy trávili čas i u jeho rodiny. Přítel Vlasty již nebydlel úplně nejbližší, ale spoje MHD byly vyhovující,

aby mohl Vlastu s dětmi navštěvovat často. Terezu navštěvoval bývalý přítel, otec dcery, zhruba jedenkrát za měsíc. Na návštěvu chodil také nynější partner Terezy, otec syna, ale kvůli porušování pravidel dostal dočasný zákaz návštěv na AD. I přes to za klientkou zhruba čtyřikrát měsíčně dojížděl z větší dálky a chodili s dětmi ven. Mariin přítel dostal též zákaz návštěv za nevhodné chování. Čtyřikrát měsíčně si však chodil pro syna, kterého někdy sám, někdy i s klientkou a dcerou bral na procházky. Mariin přítel to na AD neměl daleko, ale zákaz vstupu do AD mu návštěvy komplikoval. Dana se vídala se svým přítelem, otcem starší dcery, zhruba jedenkrát za měsíc. Někdy přijel on za ní do AD, někdy jela ona za ním, aby viděla svou starší dceru. Danin přítel bydlel zhruba hodinu cesty od Uherského Brodu, proto za Danou dojížděl autem.

## 10.2 Odpovědi na výzkumné otázky

Za účelem porozumění výchovnému procesu u dětí v prostředí azylového domu byly stanoveny tři výzkumné otázky. V této části práce si na ně zodpovíme dle informací obsažených v jednotlivých tematických okruzích.

### 1. *Jaký přístup k výchově mají matky v azylovém domě?*

Přístup k výchově se odráží ve všech tematických okruzích. Některé klientky přistupují k výchově dětí laxnějším způsobem, jiné se naopak snaží děti dobře vychovat. V intervencích pozorujeme, že vždy záleží na dané situaci, jak se klientka zachovala. Také se do dané situace musíme umět vcítit a pochopit, v jakém rozpoložení zrovna klientka byla a proč jednala takovým způsobem. V tematicky seřazených intervencích pozorujeme, že s některými klientkami byly výchovné problémy řešeny více, s jinými méně. Důležitým faktorem je také věk dítěte, jelikož u těch nejmenších nemůžeme ani tak hovořit o výchovném procesu, ale spíše o jakémsi zdravém vývoji. Dalším faktorem se jeví počet dětí dané klientky. Čím více má klientka dětí, tím více pozornosti jim musí věnovat, aby je zvládla všechny uhlídat. Pokud však klientky nezvládají vychovávat své děti svépomocí, nastaví jim pomocnou ruku sociální pedagog. Přístup k výchově dětí je u každé klientky jedinečný a vyvíjí se s postupem času. Změny v něm jsou ve většině případů iniciovány ze strany sociálního pedagoga, čímž se dostáváme ke druhé výzkumné otázce.

### 2. *Jakou roli hraje sociální pedagog v azylovém domě při výchovném procesu?*

Sociální pedagog v azylovém domě hraje roli jakéhosi pomocníka, když si klientky s výchovou dětí neví rady a přijdou požádat o pomoc. Může jim poradit, kde by s dětmi

mohly trávit volný čas, aby se děti nenudily a neutíkaly. Také díky získaným zkušenostem umí klientkám poradit, co dělat v krizových situacích, ve kterých by si samy nevěděly rady. Klientkám také pomáhá komunikovat s různými institucemi, ať už se jedná o nácvik telefonických rozhovorů či přímé zprostředkování kontaktu.

Ze zmíněných intervencí je patrné, že nepomáhá pouze s výchovou dětí, ale zároveň také pomáhá klientkám samotným naučit se zodpovědně jednat za sebe a své děti. Tím je také vede k samostatnosti. Některé klientky totiž potřebují být ze začátku někým vedeny, aby je nasměroval na správnou cestu. Klientky ve svých rodinách mohly poznat výchovu, kterou pokládají za běžnou a normální, avšak na naše poměry se může zdát nedostačující. Sociální pedagog v azylovém domě se krůček po krůčku snaží klientkám pomoci na cestě za samostatností. Je nutné, aby si klientky vždy uvědomovaly následky svého jednání.

Sociální pedagog se snaží klientky nasměrovat správným směrem, pokud si je v dané situaci jistý, že by klientky ve výchově dětí mohly něco změnit. V poslední řadě taky musí zasáhnout, když zpozoruje něco, co by se dle pravidel nemělo dít. Azylový dům je pobytovou sociální službou s jasně nastavenými pravidly, které klientky s dětmi musí dodržovat. Pokud dojde k porušení pravidel, sociální pedagog na to musí klientku a její děti upozornit a apelovat na ně, aby se podobná situace znova neopakovala.

Socializace dítěte v rodině je důležitým a neodmyslitelným faktorem, který se projevuje v celkově nastavených normách a postupech v myšlení a jednání. Rodiče jsou pro dítě vzorem již od malička. Pokud se hodnoty rodičů neshodují s normami společnosti, tvrdíme, že v takovémto případě je zásah do výchovného procesu ze strany sociálního pedagoga zcela na místě.

### *3. Jakou roli hraje ve výchovném procesu otec dítěte?*

Roli otce jako takovou se nám podařilo v rámci intervencí objasnit spíše v případě, že se jednalo o problém, který bylo potřeba řešit. Mnoho partnerů klientek v azylovém domě jde často dětem špatným vzorem, ať už se jedná o porušování pravidel, vulgární mluvu, neplacení alimentů či fyzické násilí páchané na matce. Vzhledem ke zkoumané klientele azylového domu musíme poznamenat, že se partneři klientek jeví v něčem jako dobří otcové, ale na druhou stranu jako ti špatní. Abychom na otce v rámci intervencí nepoukazovali pouze tímto špatným způsobem, z denních záznamů jsme vysledovali, jak často otec dětí či přítel klientky navštěvoval rodinu v azylovém domě. Ze zjištěných výsledků pozorujeme, že opravdu záleží na dané rodině, jelikož v rozmezí průměrných návštěv za měsíc jsou velké



rozdíly. Partneři klientek navštěvovali své rodiny na AD zhruba jedenkrát až osmnáctkrát za měsíc. Jedná se o velký rozdíl, který je však ovlivněn i místem bydliště partnera. Ti, kteří pobývali poblíž Uherského Brodu, navštěvovali klientky s dětmi častěji.

## 11 DISKUSE

V této části naší práce se objevuje prostor pro diskusi. Chtěli bychom výsledky naší studie porovnat s přehledem výzkumů, který je uveden ve čtvrté kapitole praktické části diplomové práce.

Jako první budeme reagovat na naši bakalářskou práci s tématem *Zdravotní gramotnost matek v azylových domech* (Bartošová, 2019). Toto téma se sice může zdát naprosto odlišné, avšak výzkum probíhal ve stejném zařízení. Z minulých let jsme se poučili, že při tak malém počtu klientek, jako je 9, je potřeba zaměřit se na všechny z nich, abychom mohli posoudit aktuální situaci v zařízení jako celku. Výsledky našich studií můžeme porovnat v tom, že se klientky k daným problémům staví individuálním způsobem. Opět bychom chtěli také poukázat na patrné ovlivňování dětí chováním klientek, ať už je vědomé či nevědomé. V rámci analýzy obou výzkumů se objevil stejný tematický okruh, a to péče o dítě. Jistou podobnost také spatřujeme v pomoci, kterou personál poskytuje klientkám, když si s něčím neví rady. Tato pomoc souvisí také se samostatností, ke které jsou klientky vedeny.

Prokop (2019) ve své studii *Záleží na bydlení? Vztah nekvalitního bydlení a školních problémů v chudých českých domácnostech* poukázal na důležitost vhodného bydlení v souvislosti s nižší mírou výskytu školních problémů u těchto dětí. Jako nevhodné prostředí se autorovi jevily ubytovny nebo azylové domy. V tomto případě se musíme zastat azylových domů. Vzhledem k výsledkům našeho výzkumu a tematickému okruhu Školní docházka musíme poukázat na to, že se personál azylového domu snaží ve spolupráci s klientkami a jejich dětmi možným školním problémům předcházet tím, že klientky vede k zodpovědnosti.

S nevhodným bydlením souvisí také socioekonomický status dané rodiny. Na tento problém upozornila Spisarová (2014) ve své studii na téma *Vliv finanční situace v rodině na sociální vyloučení žáka*. Autorka upozorňuje nejen na nevhodné podmínky bydlení v rodinách, ale také na volný čas, který by měli trávit rodiče s dětmi, jelikož v rodině probíhá primární socializace a hodnoty, se kterými se děti v rodinách setkávají, si nesou do budoucího života. Z výzkumu je patrné, že děti žijící v rodinách s nízkým sociálně ekonomickým statutem, se mohou častěji než ostatní stávat obětmi šikany. V naší práci stále narážíme na to, jak se pracovnice azylového domu snaží klientkám a dětem pomáhat, aby svou nepříznivou životní situaci co nejlépe překonaly a vrátily se zpět do normálního života.

Vonešová (2014) zkoumala *Vliv rodinné výchovy na hodnotovou orientaci dětí*. Z výsledků studie je patrné, že jsou děti opravdu nejvíce ovlivňovány svými rodiči. V souvislosti

s výsledky naší práce je nutno poukázat na to, že pokud výchovné působení rodičů nesměřuje správným směrem, je zde potřeba zásah ze strany personálu azylového domu. Klientky však nemusí spolupracovat pouze se zdejšími pracovníci. Mohou také využít spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany dětí a s tím často spojenou i sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi.

Na *Děti ohrožené sociálním vyloučením* se zaměřila Mikšíková (2012). Ve svém výzkumu uvedla několik faktorů vedoucím k sociálnímu vyloučení. Můžeme potvrdit, že azylový dům je často prostředím, kde se tyto faktory kumulují. Autorka ve své studii také uvedla výčet podpůrných opatření, která by mohla rodina využít. V rámci pobytové sociální služby uherskobrodského azylového domu jsou některá z těchto opatření navrhována klientkám ze strany personálu.

Floryková (2009) ve své studii popisovala *Socializaci raně dospělých jedinců po odchodech z dětských domovů*. Z kazuistik tří lidí pozorujeme patrný vliv primární socializace v rodině. Na všechny tři působil vychovatel v daném dětském domově. Pozorujeme, že velmi záleží na každém jednotlivci, jak se s vybranými životními podmínkami dokáže vyrovnat a jakou má kapacitu na to, aby je dokázal změnit. To samé platí i u klientek v azylovém domě. Některé se s pomocí pracovníků velmi rychle dokážou postavit na vlastní nohy, jiné pouze jakýmsi způsobem cestují z jednoho azylového domu do druhého.

Na studium jednoho muže se zaměřila také Nivnická (2012) ve svém výzkumu na téma *Vliv sociálního prostředí na postavení jedince ve společnosti*. Tento muž si prošel nelehkou cestu životem, kde byla narušena jeho primární, sekundární i terciární socializace. Ze strany matky docházelo v dětství k týrání. Otce nikdy nepoznal, tudíž mu chyběl mužský vzor. V dětských domovech, které poté vystřídal, vychovatelé již nedokázali nahradit nedostatky ve výchově. Autorka, stejně jako jiní, upozorňuje na důležitost socializace v rodině. Pokud rodina nefunguje tak, jak by měla, je potřeba zásahu. Opět narážíme na to, že v azylovém domě na toto jakýmsi způsobem dohlíží personál, který klientkám a jejich dětem, často i otcům, vysvětluje základní pravidla a normy společnosti a důležitost jejich respektování.

Z uvedených výzkumů můžeme pozorovat, že primární socializace v rodině patří k nejdůležitějším prvkům, které ovlivňují jedince po celý jeho život.

## 12 ETICKÉ ASPEKTY A LIMITY STUDIE

Výzkum probíhal po domluvě s personálem azylového domu. Klientky byly obeznámeny o průběhu výzkumu jako součásti naší diplomové práce. Nebyly však obeznámeny s tématem, aby to neovlivnilo výsledky studie. Jména klientek byla pozměněna, aby byla zachována jejich anonymita. Taktéž byla vymazána jména vesnic, kam klientky dojížděly. Základní a mateřské školy jsme zde ponechali pro lepší orientaci čtenáře.

Po dohodě s vedoucí zařízení jsme nemohli ofocené intervence a denní záznamy ukázat v příloze práce, aby nebyla narušena anonymita jednotlivých klientek či pracovníků zařízení.

Finální sběr dat musel být kvůli svátkům a vývoji pandemické situace odložen na 7. 1. 2021, na zpracování výzkumu tedy nebylo dostatečné množství času.

Uvědomujeme si, že poměr teoretické a praktické části diplomové práce je velmi nevyrovnaný. Do teoretické části pro nás bylo velmi obtížné sehnat dostatek relevantních zdrojů, ať už kvůli počátečnímu uzavření knihoven nebo poté kvůli tomu, že se univerzitní knihovna nenachází v okrese našeho bydliště. Tento nedostatek jsme se pokusili vykompenzovat zpracovaným přehledem výzkumů, které jsme našli na internetu. V empirické části práce jsme se naopak potýkali s tím, že se jedná o kvalitativní výzkum a bylo potřeba všechny intervence řádně interpretovat, aby byl čtenář schopen bezproblémové orientace v textu.

Zatímco jsme se poučili z některých chyb v naší bakalářské práci, vyvstaly chyby úplně jiného charakteru. Tyto chyby si uvědomujeme a omlouváme se za ně.

## ZÁVĚR

V diplomové práci jsme se zabývali fenoménem výchovného procesu u dětí v prostředí azylového domu.

V teoretické části jsme čtenáři objasnili základní specifikaci jednotlivých období dětského věku. Také jsme se zaměřili na popis úlohy výchovy v rámci socializace dítěte, kde jsme definovali výchovu, socializaci a různé výchovné styly. Dále jsme popisovali prostředí, v rámci něhož jsme se dostali až k definicím sociálního vyloučení a sociálního začleňování. Sociální začleňování probíhá také v azylových domech. Pro lepší orientaci čtenáře ve výzkumné části práce jsme podrobně popsali fungování služby Azylový dům pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě. Specifikovali jsme též roli sociálního pedagoga včetně vlastností a kompetencí, který však v prostředí azylového domu působí na pozici sociálního pracovníka. Jsou zde popsány obě tyto pozice s přihlédnutím k činnostem, které ovlivňují socializaci dítěte v rámci již výše zmiňovaného azylového domu. V poslední části teoretické práce jsme věnovali pozornost přehledu českých a zahraničních výzkumů, které se zaměřovaly na socializaci dítěte žijícího v sociálně vyloučeném prostředí. Výzkumy popisují, s jakými problémy se mohou tyto děti setkávat a jaké složky mohou být v socializaci narušeny. Z výzkumů však plyne, že se děti adaptují na prostředí individuálně. Platí však jakýsi model, že u dětí, kde byla narušena primární socializace v rodině, se mohou vyskytnout problémy v budoucnosti, které s tímto souvisí.

V empirické části jsme reagovali na dříve definované pojmy z části teoretické. Snažili jsme se čtenáře co nejvíce uvést do děje, aby byl schopen pochopit, jak probíhá každodenní život klientek a jejich dětí v prostředí azylového domu. Vyzdvihujeme důležitost individuality každého člověka, a s tím spojenými reakcemi v daných situacích. V práci je také mnohokrát zmíněno, v jakých momentech klientky potřebují pomoc ze strany pracovníka azylového domu. Může se jednat o úplnou banalitu či o řešení vážnějších situací. Musíme však podotknout, že vším, co klientka dělá, ovlivňuje své děti. Personál azylového domu se proto snaží vést klientky k co největší samostatnosti a odpovědnosti za své činy a rozhodování. Zaměřili jsme se také na zkoumání role muže v rodině, ať už se jednalo o otce dětí či aktuálního přítele dané klientky. Výsledky studie jako takové jsou velmi individuální, jelikož velmi záleží na aktuální klientele azylového domu. Nejsou tedy aplikovatelné na širší populaci a jejich jinakost se odvíjí od zkoumaného místa a času. Doporučovali bychom tedy výchovný proces u dětí v sociálně vyloučených lokalitách či v podobných zařízeních

sociálních služeb zkoumat nadále, jelikož samotné téma sociálního vyloučení vyžaduje řešení.

Azylový dům pro matky s dětmi v tísni v Uherském Brodě poskytuje studentům sociálních oborů možnost odborné praxe, při které má student v rámci relativně nízkého počtu klientek, možnost nahlédnout a snažit se porozumět každodennímu životu těchto rodin. Pokud by se tedy studenti rádi zaměřili na práci s touto cílovou skupinou, doporučujeme jít na praxi právě sem. Spolupráce s tímto zařízením nám dala mnoho cenných zkušeností, kterých si velmi vážíme.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- BARTOŠOVÁ, Barbora, 2019. Zdravotní gramotnost matek v azylových domech. Zlín. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati. Vedoucí práce Ivana Olecká.
- BELD, M.H.M., E.G. VAN DEN HEUVEL, G.H.P. VAN DER HELM, C.H.Z. KUIPER, J.J.W. DE SWART, J.J. ROEST a G.J.J.M. STAMS, 2019. The impact of classroom climate on students' perception of social exclusion in secondary special education. *Children and Youth Services Review* [online]. B.m.: Children and Youth Services Review, roč. 103, s. 127–134. ISSN 0190-7409. Dostupné z: doi:10.1016/j.childyouth.2019.05.041
- BRISCH, Karl Heinz, 2012. Bezpečná výchova: budování jisté vztahové vazby mezi rodiči a dětmi. Praha: Portál. ISBN 978-802-6200-635.
- CENKOVÁ, Tamara a Monika LANGROVÁ, 2010. Jak přežít pubertu svých dětí. Praha: Grada. Pro rodiče. ISBN 978-802-4729-138.
- GREGORA, Martin a Milena DOKOUPILOVÁ, 2012. Vývoj dítěte do jednoho roku: jak to vidí lékař a jak táta. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3699-0.
- HENDL, Jan, 2016. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
- JEDLIČKA, Richard, 2015. Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4754-475.
- JEDLIČKA, Richard, 2017. Psychický vývoj dítěte a výchova: jak porozumět socializačním obtížím. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-802-7100-965.
- KNOTOVÁ, Dana, 2014. Úvod do sociální pedagogiky: studijní texty pro studenty oboru sociální pedagogika. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-7077-6.
- KOLAŘÍKOVÁ, Marta, 2015. Dítě předškolního věku v prostředí sociální exkluze. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě. ISBN 978-807-5101-617.
- KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ, 2001. Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky. Brno: Paido. ISBN 80-731-5004-2.
- KRAUS, Blahoslav, 2008. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-7367-383-3.
- KREJČOVÁ, Lenka, 2011. Psychologické aspekty vzdělávání dospívajících. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4734-743.

KUČEROVÁ, Stanislava, 1996. Člověk - hodnoty - výchova: kapitoly z filosofie výchovy. Prešov: vl. n. ISBN 80-856-6834-3.

KUKLA, Lubomír, 2016. Sociální a preventivní pediatrie v současném pojetí. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-802-4738-741.

MAREŠ, Petr, 2006. Faktory sociálního vyloučení. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno. ISBN 80-870-0715-8.

MATĚJČEK, Zdeněk, 2005. Prvních 6 let ve vývoji a výchově dítěte: normy vývoje a vývojové milníky z pohledu psychologa : základní duševní potřeby dítěte : dítě a lidský svět. Praha: Grada. Pro rodiče. ISBN 978-80-247-0870-6.

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

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

MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2013. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2014. Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče. 2., rozš. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0522-7.

MIKŠÍKOVÁ, Lenka, 2012. Děti ohrožené sociálním vyloučením [online]. Brno [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: [http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/19228/mik%201%20adkov%201\\_2012\\_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/19228/mik%201%20adkov%201_2012_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí práce Pavel Mühlpachr.

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

NIVNICKÁ, Kateřina, 2012. Vliv sociálního prostředí na postavení jedince ve společnosti [online]. Brno [cit. 2021-04-07]. Dostupné z: [http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/21063/nivnick%201\\_2013\\_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/21063/nivnick%201_2013_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí práce Tomáš Jilčík.



ODENBRING, Ylva, 2019. The Daily Life and Reality Behind Child Poverty in Sweden: Children's and Adolescents' Voices. *Child Indicators Research* [online]. B.m.: Child Indicators Research, roč. 12, č. 3, s. 847–859. ISSN 1874-897X. Dostupné z: doi:10.1007/s12187-018-9558-z

OPRŠALOVÁ, Šárka, 2009. Rodina, škola a socializace [online]. Zlín [cit. 2021-04-12]. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Helena Řeháčková.

PROCHÁZKA, Miroslav, 2012. Sociální pedagogika. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5.

PROKOP, Daniel, 2019. Does Housing Matter? Inadequate Housing and School Performance of Children from Poor Households in the Czech Republic. *Czech Sociological Review* [online]. B.m.: Czech Sociological Review, roč. 55, č. 4, s. 445–472. ISSN 0038-0288. Dostupné z: doi:10.13060/00380288.2019.55.4.473

PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ, 2013. Pedagogický slovník. 7., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0403-9.

PŘADKA, Milan, Dana KNOTOVÁ a Jarmila FALTÝSKOVÁ, 2004. Kapitoly ze sociální pedagogiky. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně. ISBN 80-210-3469-6.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy [online]. Brno: Masarykova univerzita [cit. 2021-01-27]. ISBN 978-80-210-6382-2.

SÁNCHEZ GÓMEZ, Martín, Adriana ROURES, Patricia FLOR ARASIL a Edgar BRESÓ, 2021. Propuesta de intervención para el desarrollo de la inteligencia emocional en menores en situación de riesgo y vulnerabilidad social. *Apuntes Universitarios* [online]. B.m.: Apuntes Universitarios, roč. 11, č. 2. ISSN 2304-0335. Dostupné z: doi:10.17162/au.v11i2.648

SPISAROVÁ, Pavla, 2014. Vliv finanční situace v rodině na sociální vyloučení žáka [online]. Brno [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: [http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/29295/spisarov%0c3%a1\\_2013\\_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/29295/spisarov%0c3%a1_2013_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí práce Alena Plšková.

ŠKARPOVÁ, Lucie, 2013. Sociální prostředí jako jeden z činitelů ovlivňujících pozice žáků druhého stupně ZŠ ve třídě [online]. Zlín [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: [http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/20522/%c5%a1karpov%c3%a1\\_2013\\_bp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/20522/%c5%a1karpov%c3%a1_2013_bp.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Hana Včelařová.

ŠKRABAN, Antonín, 2013. Role prostředí ve výchovném procesu sociálně patologických jevů u dospívající mládeže [online]. Zlín [cit. 2021-04-07]. Dostupné z: [http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/20734/%c5%a1kraban\\_2013\\_bp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/20734/%c5%a1kraban_2013_bp.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí práce Lenka Součková.

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

VONEŠOVÁ, Lenka, 2014. Vliv rodinné výchovy na hodnotovou orientaci dětí [online]. Brno [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: [http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/29436/vone%c5%a1ov%c3%a1\\_2013\\_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/29436/vone%c5%a1ov%c3%a1_2013_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií Brno. Vedoucí práce Pavel Mühlpachr.

Ceník: Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. In: Charita Uherský Brod [online]. Uherský Brod [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <https://www.uhbrod.charita.cz/socialni-sluzby/azylove-domy/>

Informace pro veřejnost: Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. In: Charita Uherský Brod [online]. Uherský Brod [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <https://www.uhbrod.charita.cz/res/archive/001/000170.pdf?seek=1569248501>

Zákony pro lidi: Zákon č. 563/2004 Sb. Zákon o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-563?text=563%2F2004>

Zákony pro lidi: Zákon č. 108/2006, Sb. O sociálních službách [online]. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108?text=108%2F2006>

Žádost o ubytování: Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod. In: Charita Uherský Brod [online]. Uherský Brod [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <https://www.uhbrod.charita.cz/socialni-sluzby/azylove-domy/>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

AD	Azylový dům
CDZ	Centrum duševního zdraví
IP	Individuální plán
JIP	Jednotka intenzivní péče
KHS	Krajská hygienická stanice
MHD	Městská hromadná doprava
MŠ	Mateřská škola
ORL	Otorhinolaryngologie
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
PC	Počítač
PČR	Policie České republiky
RZS	Rychlá záchranná služba
TKZ	Tříkrálová sbírka
UB	Uherský Brod
UH	Uherské Hradiště
VP	Vnitřní pravidla
XX	Zkratka ve výzkumu poskytující klientkám anonymitu
ZDVOP	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
ZŠ	Základní škola

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – tematické okruhy .....	59
------------------------------------	----

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 – základní informace o participantech .....	48
Tabulka 2 – počet intervencí v tematických okruzích.....	58
Tabulka 3 – návštěvy otce nebo přítele .....	126

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Vnitřní Pravidla

# PŘÍLOHA P I: VNITŘNÍ PRAVIDLA



Mariánské nám. 13  
688 01 Uherský Brod

---

AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI UHERSKÝ BROD, Pod Valy 664, 688 01 Uherský Brod

---

## VNITŘNÍ PRAVIDLA

### AZYLOVÉHO DOMU PRO MATKY S DĚTMI V TÍSNI

#### UHERSKÝ BROD

**POSKYTOVATEL** Charita Uherský Brod, Mariánské náměstí 13, 688 01 Uherský Brod, tel: 572 637 333,  
IČO: 48489336  
Zastoupena Ing. Mgr. Petrem Houštěm, MBA, ředitelem Charity Uherský Brod  
(dále jen Poskytovatel)

**VEDOUcí:** Mgr. Radka Roubalíková, DiS.

**ADRESA:** Azylový dům pro matky s dětmi v tísni Uherský Brod  
Pod Valy 664, 688 01 Uherský Brod  
tel.: 572 633 105

Každá klientka je povinna dodržovat ustanovení Vnitřních pravidel AD. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny a doplňky těchto Vnitřních pravidel.

Azylový dům (dále jen AD) poskytuje ubytování matkám v tísni na dobu nejnutnější k vyřešení krizové situace, zpravidla nepřesahující 1 rok. První smlouva je zpravidla sjednána na dobu 3 měsíců. O její prodloužení doporučujeme požádat minimálně dva týdny předem.

Služba je určena matkám s nezaopatřenými dětmi (děti do 18 let, studenti do 26 let) a těhotným ženám v obtížných životních situacích spojených se ztrátou bydlení (matky bez přístřeší, matky v krizi a matky ohrožené domácím násilím na sobě či dětech).

#### Základní činnosti pobytové služby:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
  - vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy nebo pomoc s přípravou stravy
- poskytnutí ubytování
  - ubytování po dobu nepřesahující zpravidla 1 rok
  - umožnění celkové hygieny těla
  - vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
  - pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů
  - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek

### **I. UBYTOVÁNÍ**

1. Bytová jednotka je klientce předána ve stavu způsobilém pro řádné ubytování a užívání, tzn., že je uklizená, čistá, spotřebiče a vybavení jsou funkční. Poskytovatel je povinen zajistit nerušený výkon práv klientky spojených s užíváním těchto prostor.
2. Poskytovatel služby si vyhrazuje právo přestěhovat klientku do jiné bytové jednotky, bude-li potřebovat lépe využít kapacitu lůžek v jednotlivých bytech nebo se zde vyskytne závažná závada a bude muset provést rozsáhlou nebo déletrvající opravu.
3. Bytová jednotka je plně vybavena, proto není možné v ní uskladnit vlastní nábytek (mimo dětské postýlky či jiného drobného nábytku) či velké elektrospotřebiče. V AD nejsou ani jiné prostory pro jejich uskladnění. Všechno vybavení bytové jednotky zahrnuté v inventárním seznamu pokoje, který klientka obdrží, musí v bytové jednotce zůstat po celou dobu pobytu.
4. Případné závady, které by klientka v přidělené bytové jednotce zjistila, je povinna ihned nahlásit personálu AD.
5. Klientka má právo zamykat bytovou jednotku. Služba má přístup do bytové jednotky v případě ohrožení života a majetku či s písemným souhlasem klientky.
6. Klientka vždy hlásí odchod i návrat sebe a svých dětí zpět do azylového domu. Je povinna po odchodu z AD zastavit vodu a vypnout všechny spotřebiče (vaňič, varná konvice, mikrovlnná trouba apod.) a odevzdat klíč od bytové jednotky službě, případně i zapůjčené klíče od návštěvní místnosti či přístřešku od kol.
7. Klientka může ze společných prostor AD užívat prádelnu, zahradu, dětské hřiště a návštěvní místnost.
8. Klientka je povinna užívat bytovou jednotku, prostory vyhrazené k ubytování a další společné prostory hospodárně a řádně (neplýtvá elektrickou energií, vodou ani teplem); udržovat bytovou jednotku v čistotě a řádně pečovat o její běžnou údržbu. V prostorách nesmí klientka bez souhlasu provádět žádné změny, stěhovat nábytek či poškozovat nábytek, stěny a dveře samolepkami, plakáty, kresbami apod. Klientka je povinna šetrně zacházet se zapůjčenými věcmi. Klientky jsou povinny zajišťovat pořádek ve společných prostorech po sobě i svých dětech.
9. Každou neděli pracovníci kontrolují zařízení bytových jednotek. Jakékoliv závady či zjištěné poruchy hlásí klientka neprodleně, a to službě konajícímu personálu či správci budovy. Zároveň se klientka s pracovníci dohodne, jakým způsobem bude oprava škody provedena nebo jak bude uhrazen poškozený majetek. Zásahy do regulátoru topení, elektřiky či dalších záležitostí údržby přísluší pouze správci budovy. Neoprávněné zásahy, jsou důvodem pro udělení napomenutí či výpovědi smlouvy. Jednou za tři měsíce je prováděna kontrola inventáře na bytových jednotkách a funkčnost všech spotřebičů.



10. Klientky mohou užívat své malé elektrospotřebiče včetně televizoru nebo vysavače. Všechny tyto elektrospotřebiče musí být buď v záruce s platným záručním listem, nebo mít provedenou platnou revizi o bezpečnosti jejich provozu, kterou si klientky zajišťují samy a na vlastní náklady. Kontakt získáte u personálu.
11. Pro praní prádla mohou klientky používat pračky, které jsou majetkem AD. Začátek i konec praní nahlásí klientka službě. Klientky si mohou dát vyprat prádlo do 18:00hodin. Po doprání pračku vyčistí (zásobník na prací prášek i buben pračky) od zbytku pracího prášku a nečistot. Na azylovém domě je možnost ve výjimečných případech využít sušičku, kterou vždy obsluhuje pouze personál. **Do prádelny nemají přístup děti.**
12. Klíče od návštěvní místnosti se půjčují pouze klientkám. Klientka má odpovědnost za pořádek v prostorách návštěvní místnosti a nemusí do nich pustit jiné klientky a jejich děti. Návštěvní místnost je v provozu celý týden od 7:30 do 19:30 hodin.
13. Klientka v průběhu pobytu složí vratnou jistotu ve výši 1500,-Kč, která bude použita v případě poškození či ztráty majetku AD.
14. Klientka s dětmi může pobývat mimo AD 8 nocí v kalendářním měsíci (vyjma situace jako je hospitalizace)

## II. ÚKLID

15. Klientka udržuje čistotu a pořádek. **Úklid společných prostor se provádí každý den do 21:30 podle rozpisu, který visí na nástěnce v 1. i 2. patře.**
  - **SPODNÍ PATRO**
    - chodba
    - schody k hlavnímu vchodu
    - prádelna
    - chodba u zadního vchodu
    - zametání dvora (u zadního vchodu a kolem popelnic)
  - **HORNÍ PATRO**
    - chodba
    - schody k půdě a do spodního patra
    - společenská místnost
    - zametání u AD (u hlavního vchodu a kolem altánu)
    - utřít stůl v altánu
16. Každou neděli se provádí velký úklid, pracovníce dají klientce dezinfekci. Na horním i spodním patře klientka umyje obklady, parapety, dveře, utře prach, smete ze stropu pavučiny a vynesou se odpadkové koše (v prádelně, v návštěvní místnosti a v altánu).
17. V době nepřítomnosti či nemoci se klientka domluví s jinou klientkou, která za ni úklid provede. Toto předem nahlásí službě. Po návratu či vyléčení uklízí stejný počet dnů za klientku, která za ni úklid převzala.
18. Úklid nemusí provádět klientky dva týdny před porodem, klientky, které přinesou od lékaře potvrzení o rizikovém těhotenství, klientky v období dvou týdnů po porodu a klientky, jejichž zdravotní stav úklid společných prostor neumožňuje (vážná onemocnění podložená lékařskou diagnostikou).
19. Jednou za tři měsíce se provádí mytí oken a dveří, a také úklid venkovních prostor – dvůr a prostranství před budovou AD. Úklid se provádí dle rozpisu, který bude stanoven na schůzce s matkami.

## III. STRAVOVÁNÍ

20. Poskytovatel je povinen vytvořit podmínky pro samostatnou přípravu stravy. Na bytové jednotce je k dispozici kuchyňský kout s kompletním základním vybavením.
21. Klientka má právo požádat o pomoc s přípravou stravy.
22. Klientka může využít nabídku stravy z Charity Uherský Brod, cena je dle platného ceníku. Objednávání si zajišťuje klientka samostatně.

#### IV. FOBYT

23. **Během pobytu v AD jsou práva a potřeby dětí na prvním místě.**
24. Základní povinností klientky je řádná péče o dítě:
- průběžná hygiena,
  - stravování – kdy je zajištěno minimálně jedno teplé jídlo denně, snídaně, obědy, večeře – pokud není dítě stravováno v jiném zařízení
  - čisté a roční době přizpůsobené ošacení,
  - zájem o volný čas dítěte,
  - jeho prospěch ve škole a pravidelná školní docházka, odpovědnost nese matka
25. Pracovnice nepřebírají zodpovědnost za děti ubytované v AD, které nemohou zůstat v prostorech AD samy bez dozoru.
26. Klientky nenechávají děti mladší 6 let nebo děti starší, které vyžadují dohled, v bytové jednotce nebo společných prostorech bez dozoru.
27. V případě, že je klientka zaměstnaná, je možné, aby dítě vyčkalo po návratu ze školy po nezbytně nutnou dobu v bytové jednotce samotné do příchodu matky. Může tak být učiněno pouze po dohodě s personálem AD.
28. Dodržování Vnitřních pravidel AD se vztahuje i na děti, zodpovědnost nese matka.
29. Klientka plánuje dle potřeby s přidělenou pracovníci **svůj individuální plán**. Tento plán pomáhá dosáhnout cíle, který si klientka přeje uskutečnit.
30. Klientka se bude účastnit pravidelných schůzek s matkami, které se konají v pondělí ve 20.00 hod., a řídit se závěry tam dohodnutými.
31. Klientka respektuje pokyny služby, respektuje o víkendech pauzu na oběd, a to v čase od 12.00 -12.30 hod.
32. Klientky **dodržují noční klid od 22.00 hod do 6.00 hod** a v této době jsou přítomné v prostorách AD. Nejvýše jedenkrát za měsíc má klientka povolen pobyt v nočních hodinách mimo AD bez svých dětí, a to max. do 24.00 hod., za předpokladu, že v tuto dobu přebírá hlídání dítěte /dětí/ jiná klientka v AD. Přebírání dětí nahlásí klientky společně službě. Pokud klientka chodí do zaměstnání a odchází z AD dříve ,nebo se vrací večer později než je stanoven noční klid, nahlásí toto službě vždy včas dopředu.
33. **Příchod dětí z vycházek do AD:**
- **V průběhu školního roku:** Děti předškolního věku – **do 19.00** hod.  
Děti školního věku – **do 20.00** hod.  
Mládež nad 15 let – **do 21.00** hod.
  - **V pátek a sobotu:** Děti předškolního a školního věku – **do 21.00** hod.  
Mládež nad 15 let – **do 22.00** hod.
  - **V době letních prázdnin:** Děti do 15 let – **do 21.00** hod.  
Děti nad 15 let – **do 22.00** hod.
34. Na základě dohody mezi klientkou a personálem je povolen pobyt mimo AD o víkendech - max. jedenkrát za měsíc i dospívající mládeži (od 16 let), a to taktéž max. do 24.00 hod.
35. **Pokud klientka odchází déle než na 1 den, bere dítě s sebou nebo zajistí hlídání nejbližší rodinou** (otec, matka, sourozenci) **mimo AD**. V tomto případě také službu konající personál, za přítomnosti klientky, kontroluje stav bytové jednotky při jejím odchodu. Pokud klientka odchází pryč přes noc či na více dní, zavře okna v bytové jednotce, vyneše odpadky, umyje nádobí a v období topné sezóny dá topení do polohy 1.
36. Pokud klientka odejde mimo AD a následně kontaktuje službu konající personál, které sdělí, že bude přes noc či více dnů nepřítomná v AD je **povinna omluvit se maximálně do doby, kdy jsou povoleny vycházky jejímu nejmladšímu dítěti** (např. od neděle do čtvrtku ve školní rok dítě předškolního věku max. do 19 hodin) Personál má povinnost zkontrolovat bytovou jednotku za přítomnosti dalšího pracovníka či jiné klientky, aby se předešlo možným haváriím či ohrožení ostatních klientek a jejich dětí.
37. O délce své nepřítomnosti informuje klientka personál AD. Povolena měsíční absence klientky a jejich dětí, je 8 nocí/měsíc. Omluvy přes další osoby jsou nepřípustné.
38. V případě odchodu mimo AD zajistí klientka hlídání dítěte a o tomto informuje službu konající personál. Hlídání dětí jinou klientkou, např. z důvodu nákupů, vyřízení záležitostí na úřadech, ve školách, apod., musí klientky nahlásit společně službě, a toto převzetí dětí stvrdit podpisy o předání a převzetí dětí.

39. Pokud má klientka nastoupit do nemocnice, zajistí péči o dítě nejbližší rodinou mimo AD. V případě, že tuto péči nezajistí, kontaktuje AD orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), ta se o dítě na krátkou dobu postará.
40. V případě nakažlivých nemocí (např. průjmová onemocnění, zvracení, rýma, kašel, teploty, neštovice, jiná infekční onemocnění) a vši u klientky či jejího dítěte je nutné, aby co nejvíce pobývali ve své bytové jednotce a omezili kontakt s jinými osobami. Personál AD nezajišťuje zdravotnickou službu.
41. Stížnosti klientek, ale také vzájemné spory se řeší podle závažnosti problému. **Schránka přání a stížností se nachází na chodbě v přízemí.** Stížnosti jsou pravidelně projednávány na schůzkách s matkami.
42. Klientky mají k dispozici v kanceláři počítač s přístupem na internet, který využívají při řešení své nepříznivé životní situace a jejich dětí při vypracování domácích úkolů. Tento počítač mohou klientky využívat v době od 8.00 do 12.00 a od 12.30 do 18.30 a od 20.00 do 22.00, děti v doprovodu své matky od 17.00 do 18.30 pouze pro školní účely. V AD není klientkám přístupná síť Wi-Fi.
43. V rámci dobrovolnictví může poskytovatel klientce nabídnout výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

## V. NÁVŠTĚVY

44. Klientka má právo přijímat návštěvy v prostorách AD. Rozhoduje o tom, která návštěva může být vpuštěna dovnitř. Návštěva hlásí službě příchod i odchod z AD. Klientka je povinna na toto upozornit svou návštěvu.
45. Z bezpečnostních důvodů je povinna klientka i její děti uzavírat hlavní a zadní vchodové dveře a nevpuštět do AD osoby zde nebytované.
46. **Návštěvní hodiny jsou v pondělí až pátek od 13.00 do 18.00 hodin a v sobotu a neděli od 9.00 do 18.00 hodin.**

Návštěvní hodiny v průběhu vánočních svátků:	24. 12.	9.00 – 21.00 hod.
	25. 12.	9.00 – 18.00 hod.
	26. 12.	9.00 – 18.00 hod.
	31. 12.	13.00 – 0.30 hod.
47. Do AD nesmí vstoupit osoby podnapilé a hrubě se chovající (slovní či fyzická agresivita). Pokud se návštěva během pobytu v AD chová hrubým způsobem, vedoucí či služba má právo ji vykázat. Dle závažnosti má vedoucí spolu s personálem AD možnost zakázat této osobě další vstup do prostorů AD. V případě neuposlechnutí se volá Policie ČR.
48. Není dovoleno, aby klientka poskytla ve svém pokoji komukoliv přenocování či využívala prádelnu pro praní oblečení osob nebytovanych v AD.
49. Dle zákona, v případě exekucí, je klientka i personál povinen vpustit exekutora do bytové jednotky. Personál AD je povinen vpustit exekutora i v případě nepřítomnosti klientky.
50. Návštěvy jsou povinny respektovat a dodržovat vnitřní pravidla AD, nenarušovat soukromí ostatních klientek a bez vyzvání mají zákaz vstupovat do jiných místností, než které jsou určeny pro přijetí návštěv (bytová jednotka klientky, návštěvní místnost, zahrada).
51. Návštěvy nemohou pobývat v prostorech AD bez přítomnosti klientky. Pouze ve výjimečných případech a po předchozí domluvě mohou pohlídat děti v AD.

## VI. DALŠÍ PODMÍNKY POBYTU

52. Klientka se **snáží řešit své ekonomické a sociální problémy** (např. soudní řízení o určení výživného, hledání bydlení, řešení dluhů apod.). V případě, že klientka nechce svou situaci řešit, nesnaží se, vyhýbá se dohodnutým schůzkám se svou klíčovou pracovnící bez předchozí omluvy v odůvodněném případě (nemoc, zaměstnání, soudní řízení apod.), může být z tohoto důvodu vyloučena z AD.
53. **V celém objektu domova**, kromě vyhrazených míst k tomuto účelu určených (dvůr AD), **PLATÍ ZÁKAZ KOUŘENÍ.** Pokud personál zjistí, že klientka či její děti kouří mimo vymezené prostory, zvláště pak v prostorách bytové jednotky, bude s klientkou ukončena smlouva. Nezletilé děti nemohou kouřit v celém areálu azylového domu.
54. Pokud je klientka v AD pod vlivem alkoholu, je podrobena testu na alkohol. Situaci vyhodnocuje služba konající pracovníce. V případě, že se klientka odmítne podrobit testu na alkohol, je to považováno za prokázání přítomnosti alkoholu. Prokázání přítomnosti alkoholu v míře nad 1,0 ‰ nebo chování pod vlivem

- menšího množství alkoholu, které vede ke zhoršení komunikace, zanedbání péče o dítě nebo agresivnímu jednání, je porušením Vnitřních pravidel AD.
55. Pokud chování klientky vykazuje známky vlivu užití návykové látky (nealkoholové drogy mimo cigarety), či vznikne-li podezření, že může být klientka pod vlivem návykové látky, je vyzvána, aby podstoupila orientační drogový test za přítomnosti svědka. Pokud odmítne tento test podstoupit, bude situace považována jako fakt, že nemohl být prokázán negativní výsledek testu a jedná se o porušení vnitřních pravidel AD. Pozitivní výsledek testu je také porušením Vnitřních pravidel AD. V případě pozitivního testu se věc dále řeší v rámci individuálního plánu. V případě tří pozitivních výsledků bude smlouva ukončena s týdenní výpovědní lhůtou.
  56. Platí zákaz přechovávání návykových látek v prostorech AD.
  57. V případě agrese ze strany klientky nebo jejich dětí lze pobyt ukončit do 24 hodin. V případě, že má klientka nezletilé děti, je tato skutečnost ihned nahlášena na OSPOD, případně Policii.
  58. V prostorách AD není povoleno:
    - používání přímotopů,
    - manipulace s otevřeným ohněm, hořlavými látkami (tzn. ani zapalování svíček, vonných tyčinek, adventních věnců apod.),
    - zásahu do elektrických spotřebičů či nebezpečné zapojení elektrospotřebičů.
    - vstupu do cizích bytových jednotek bez souhlasu klientek a do provozních místností AD bez povolení personálu AD,
    - chovat domácí či jiná zvířata,
    - přechovávání či manipulace se zbraněmi.
  59. V případě porušení Vnitřních pravidel AD je klientka nejprve ústně napomenuta. Při dalším porušení dostává písemné napomenutí. Po třetím písemném napomenutí je jí ukončena smlouva a musí se do týdne vystěhovat z AD. Jedná-li se o hrubé porušení Vnitřních pravidel (viz níže) je klientce pobyt ukončen ihned.
  60. **Po dobu platnosti Smlouvy hradí klientka plnou úhradu za ubytování i v případě své nepřítomnosti na AD.**
  61. Klientka se může rozhodnout, zda souhlasí s využitím praktikantů ve službě. Byla poučena o tom, že může souhlas kdykoliv odvolat, a to písemnou formou.
  62. Ubytování v Azylovém domě je podle této Smlouvy sociální službou a klientce nevzniká z důvodu přijetí k ubytování nárok na náhradní ubytování ani byt po ukončení poskytování sociální služby.
  63. Náklady spojené se stěhováním do AD a při ukončení platnosti této Smlouvy z AD hradí klientka. Veškeré vybavení ve vlastnictví klientky musí být hygienicky nezávadné.
  64. Za ztrátu cenných a osobních věcí či peněz klientky, poskytovatel nezodpovídá. Každá klientka služby má k dispozici uzamykatelnou skříňku. Klientka byla upozorněna na riziko ztráty svých věcí, pokud je nebude mít uzamčené, a také že pokud nemá založen bankovní účet pro uložení své hotovosti, bylo doporučeno založení účtu.
  65. Klientka je povinna zaplatit úhradu za ubytování za příslušný měsíc do konce kalendářního měsíce nebo zpětně dle dávek hmotné nouze. Forma úhrady může být hotově v pokladně v kanceláři vedoucí AD, bankovním převodem nebo kombinací obou těchto verzí.

## VII. UKONČENÍ POBYTU

66. Výpovědní lhůta je Poskytovatelem v odůvodněných případech zkrácena na jeden týden od doručení výpovědi klientce. A to:
  - pokud je klientka déle než 5 dnů mimo AD a tento pobyt dopředu nenahlásí či se neomluví nebo se brání ukončení pobytu. V tomto případě je pobyt ukončen i bez klientčiny přítomnosti,
  - pobyt je také ukončen v případě opakovaného požívání alkoholických nápojů, drog nebo příchodu do AD pod jejich viditelným vlivem, a to v případě, kdy klientka odmítá tuto skutečnost řešit v rámci svého individuálního plánu,
  - je zjištěno kouření ve vnitřních prostorech AD.
 Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi klientovi. A to:
  - rozhodnutím vedoucí AD při hrubém porušování Vnitřních pravidel klientkou (zejména v oblasti agrese – fyzické, psychické, sexuální vůči druhým osobám, rovněž v péči o dítě, chování vůči ostatním osobám (včetně personálu AD), které zahrnuje slovní či fyzické napadení, úmyslné vytváření nepřátelského chování

vyvoláváním konfliktů, šířením pomluv, naváděním k podvodům, krádeže, šikana a diskriminační chování, poškozování dobrého jména azylového domu)

67. Pokud klientka nebo její dítě poruší Vnitřní pravidla AD, dostává napomenutí. Po třetím písemném napomenutí je pobyt ukončen s výpovědní lhůtou 1 týden.
68. Klientka je povinna nejpozději do 30 dnů od skončení platnosti Smlouvy uhradit Poskytovateli veškeré úhrady, které jí Poskytovatel ve smyslu této Smlouvy vyúčtoval.
69. Ze strany Klientky může být smlouva ukončena bez uvedení důvodů. Klientka oznámí den, kdy se natrvalo stěhuje z AD týden předem. Toto oznámí vedoucí AD a vystěhuje se za přítomnosti služby, a to nejpozději do 14.00 hodin nebo dle dohody s vedoucí AD, aby mohla být řádně ukončena smlouva o ubytování.
70. Při odchodu z AD odevzdá klientka službě uklizenou bytovou jednotku, veškeré zapůjčené věci, klíče, uhradí předepsané nájemné, poplatek za malování pokoje (100 Kč), případné škody na majetku.
71. Při trvalém odchodu z AD klientka uhradí chybějící věci. V případě, že nepředá uklizenou bytovou jednotku, uhradí náklady s tímto spojené (praní lůžkovin, záclon, oken aj.). Cena činí 100 Kč za hodinu.
72. Pokud si klientka neodstěhuje své věci v den ukončení pobytu v AD, nejpozději však do druhého dne, bere na vědomí, že budou uloženy v suterénu AD po dobu 7 dní od data ukončení pobytu. Pokud tak neučiní, odevzdává tyto věci ve prospěch Charity Uherský Brod bez nároku na náhradu.
73. Budova azylového domu je střežena kamerovým systémem se záznamem, který slouží k ochraně majetku Města Uherský Brod a bezpečnosti klientek.

#### VIII. OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTKY

##### 74. Povinnosti klientky

- Umožnit pracovníkům AD vstup do bytové jednotky v případě havarijní či nouzové situace, a to i v nočních hodinách.
- Zachovávat mlčenlivost o osobních údajích všech klientů využívajících sociální služby azylového domu (jméno, bydliště, důvod vyhledání služby, apod.), a to během i po ukončení pobytu. Podávání informací o ubytovaných osobách je přísně zakázáno. Porušení mlčenlivosti je považováno za zvlášť hrubé porušení Vnitřních pravidel AD. Není dovoleno podávat informace ohledně kapacity služby, jednání se zájemcem je výlučně kompetencí služby.
- Klientky jsou povinny se v případě vyhlášení poplachu, požáru nebo evakuaci budovy řídit evakuačním plánem, požárními a poplachovými směrnicemi, které jsou vyvěšeny na chodbách. Klientka a její děti jsou povinni v této situaci dbát pokynů pracovnice ve službě.

##### 75. Práva klientky

- Žádat jakoukoliv intervenci - odborný zásah ve prospěch klientky a podporu, kterou poskytovatel nabízí
- Nahlížet do své spisové dokumentace, kterou o průběhu služeb vede AD
- Žádat o uplatňování individuálního přístupu ze strany poskytovatele (klientka má své vlastní – individuální potřeby)
- Právo změnit klíčového pracovníka, individuální plán, cíl
- Svobodně se rozhodovat
- Právo na respekt, úctu a soukromí
- Stěžovat si na poskytování služby, podávat připomínky a návrhy, a to u:
  - klíčového pracovníka, sociálního pracovníka AD, vedoucí zařízení AD či u jiné osoby-personálu AD)
  - pokud nebudete spokojena s vyřízením, můžete se obrátit na ředitele Charity UB – 572 637 333
  - pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele: ředitele ACHO Olomouc, Křížkovského 11, 771 01 Olomouc; nebo arcibiskupa olomouckého, Wurmova 9, 771 01 Olomouc; nebo na Instituci sledující dodržování lidských práv Ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888; či Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1; tel.: 224 372 334

- o Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně, následovně:
  1. Zařízení má umístěnu v přízemí vedle schodiště **Schránku přání a stížností**, kam můžete vy, případně vaše návštěvy či rodiny vhadzovat svá anonymní přání a stížnosti. Další anonymní formou je **Dotazník pro klienty sociálních služeb**, který je rozdán čtvrtletně. Ústní formu můžete zvolit osobní nebo telefonickou.
  2. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby schránka přání a stížností byla pravidelně kontrolována. Kontroly se provádějí 1x týdně vždy před schůzkami s matkami.
  3. **Všechny stížnosti** (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v Evidenci přání a stížností. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby bylo zřetelné, co chtěl stěžovatel sdělit.
  4. **Písemné a ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně**, lhůta pro vyřízení je max. **30 dnů**. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit, vždy jsou však o důvodech písemně informováni všichni účastníci.
  5. Stížnost je vyřizována **písemnou odpovědí na všechny podněty**, včetně informace o **přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad** a doručena stěžovateli.
  6. Anonymní stížnost je vyřizována **písemným zápisem na všechny podněty stížnosti**, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. O přijatých opatřeních jsou klientky informovány na nejbližší schůzce s matkami, kde jsou námětem k diskuzi.
  7. Pracovní tým AD stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách (je učiněn zápis), zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.

## XI. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

- 76. Povinnosti klientky, která zpozoruje požár, způsob hlášení požáru**
- Uhasit požár, jestliže je to možné, nebo provést nutné opatření k zamezení jeho šíření
  - Ohlásit neodkladně zjištěný požár a současně sdělit *Kdo* a odkud volá, *Kde* a *Co* hoří:
  - Hasičskému záchrannému sboru – ohlašovna požárů – 150.
  - Službě konajícímu personálu AD.
- 77. Způsob vyhlášení požárního poplachu pro všechny klientky ohroženého objektu (Každý, kdo zpozoruje požár, je po ohlášení dále povinen)**
- vyzoomět všechny osoby v ohroženém objektu tak, aby bylo zaručeno, že budou před nebezpečím varovány voláním „HOŘÍ“ a stejným způsobem vyhlásit požární poplach
- 78. Při evakuaci si se sebou vezměte**
- léky, které nezbytně potřebujete, veškeré doklady, nejn nutnější osobní věci
- 79. Přehled důležitých telefonních čísel**
- Hasiči – 150,
  - Zdravotnická záchranná služba – 155,
  - Policie – 158,
  - Jednotné evropské číslo tísňového volání – 112.

***Všechny nouzové a havarijní situace je nutné vždy ohlásit personálu AD.***

Aktualizováno: 21. 1. 2021

Kým: Radka Roubalíková a kolektiv pracovníků AD.