

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Stanislava Holovčáková

**Analýza potřeb klientů Kontaktního centra
Kolín o.s. Prostor**
Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Lukáčová

2009

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 14. dubna 2009

.....
Holovčáková Stanislava, DiS.

Děkuji touto cestou paní Mgr. Markétě Lukáčové za cenné rady,
připomínky a náměty při vedení této bakalářské práce.

OBSAH

Úvod	7
TEORETICKÁ ČÁST	9
1 Kontaktní centrum.....	9
1.1 Kontaktní centrum v kontextu sociálních služeb.....	9
1.2 Filosofická východiska	10
1.2.1 Harm reduction (HR)	10
1.2.2 Public Health (PH).....	11
1.2.3 Bio-psycho-sociální model	11
1.2.4 Sociální a sociálně pedagogický přístup.....	12
1.3 Základní činnosti	12
1.4 Poskytované služby	13
2 Potřeby	15
2.1 Potřeby z psychologického hlediska	15
2.1.1 Maslowova pyramida potřeb	16
2.1.2 Potřeby versus závislost.....	16
2.2 Potřeby z pohledu sociální práce	17
2.3 Postavení psychologického a sociálního pojetí potřeb v sociální práci .	17
3 Kontaktní centrum Kolín.....	19
3.1 Historie KC Kolín.....	19
3.2 Cíle KC Kolín	20
3.3 Zásady používané při poskytování služeb zařízení KC Kolín	21
3.3.1 Lidská důstojnost	21
3.3.2 Dodržování práv klientů	21
3.3.3 Nízkoprahovost	21
3.3.4 Partnerský přístup, respektování individuality klienta	22
3.3.5 Dobrovolnost	22
3.3.6 Respekt k volbě klienta.....	22
3.3.7 Rozvoj samostatnosti a nezávislosti na službě	22
3.3.8 Transparentnost.....	22
3.4 Cílová skupina	23
3.4.1 Uživatelé OPL.....	23

3.4.2	Nepříznivé sociální situace cílové skupiny.....	24
3.4.2.1	Obtíže v oblasti zdravotní	24
3.4.2.2	Obtíže v oblasti sociální.....	24
3.4.2.3	Obtíže v oblasti právní.....	24
3.4.2.4	Oblast týkající se osobních témat	24
3.4.3	Skladba cílové skupiny	25
3.4.3.1	Uživatelé pervitinu	25
3.4.3.2	Punkeři	25
3.4.3.3	Travellers	26
3.4.3.4	Uživatelé Subutexu/heroinu	26
3.4.3.5	Experimentátoři.....	26
3.4.3.6	Rodinní příslušníci	27
3.4.4	Komu zařízení není schopno poskytnout služby	27
3.5	Sledování spokojenosti primární cílové skupiny se službami KC Kolín v minulých letech	28
3.5.1	Vyhodnocení spokojenosti v roce 2008.....	28
3.5.2	Vyhodnocení dotazníků spokojenosti v roce 2007	29
	EMPIRICKÁ ČÁST.....	30
4	Teorie výzkumu	30
4.1	Výzkumný cíl	30
4.2	Proč jsme zvolili kvalitativní výzkum?	30
4.3	Výzkumné otázky	32
4.4	Zvolené metody	32
4.5	Výzkumný soubor.....	34
4.5.1	Nominace výzkumného souboru	34
4.5.2	Popis výzkumného souboru	35
4.6	Tvorba dat.....	37
4.7	Analýza dat	38
4.8	Validita	39
4.9	Etika výzkumu	40
5	Analýza potřeb klientů KC Kolín	42
5.1	Sledované jevy – identifikované kategorie.....	42
5.1.1	Informovanost o službách KC	42
5.1.2	Motivace klientů ke vstupu do služby	46

5.1.3	Dostupnost	51
5.1.4	Adekvátnost potřebám klientů – samotná analýza potřeb	54
5.1.5	Atraktivita služeb, přijatelnost služeb pro klienty	60
5.2	Souhrn nejdůležitějších zjištění	64
5.3	Diskuse	66
5.4	Doporučení	66
Závěr.....		69
Bibliografie		70
Seznam zkratk		73
Seznam příloh.....		74
Přílohy		75

Úvod

O potřebách klientů nebo také uživatelů sociálních služeb se, dle mého názoru, hodně mluví, ale málo píše a ví. Za dobrou sociální službu, se v dnešní době považuje taková služba, která je individuálně nastavená a respektující přání klienta. Přání klienta je vlastně potřebou, kterou klient chce v rámci nabízené služby uspokojit. Ze své praxe v oboru sociální práce mám nebohatější zkušenosti s cílovou skupinou uživatelů nealkoholových drog. Praxi jsem vykonávala v Kontaktním centru a Terénních programech Občanského sdružení Prostor v Kolíně, které působí na Kolínsku a Kutnohorsku. V rámci těchto dvou programů jsou klientům nabízeny různé služby, které jsou jim k dispozici. Zda tyto služby odpovídají potřebám klientů, a jaké vlastně jejich potřeby jsou, je tématem této práce. Zaměřím se zde na služby nabízené Kontaktním centrem, a to především z toho důvodu, že zahrnují služby nabízené Terénními programy a díky svému pevnému zázemí mají služby o něco pestřejší. Tématem této práce je tedy „Analýza potřeb klientů Kontaktního centra Kolín o.s. Prostor“.

Cílem mé práce je nejen objasnit, co kontaktní centrum je, služby jím nabízené, přiblížit Kontaktní centrum Kolín a jeho cílovou skupinu, pro kterou tyto služby jsou k dispozici a potřeby, které tito klienti mohou mít, ale především vytvořit analýzu jejich potřeb. Má práce tedy bude z části teoretická a z části praktická. V teoretické části se zaměřím na již zmíněný kontext tématu a v praktické části vypracuji pomocí rozhovorů s klienty konkrétní analýzu jejich potřeb. Součástí empirické části je samozřejmě i kapitola věnovaná teorii výzkumu, kde popisuji, jakým způsobem je analýza zhotovena a proč. Využívám metodu kvalitativního výzkumu, konkrétně používám při kontaktu s respondenty semistrukturovaný rozhovor. Analýza bude přínosná jak pro organizaci, tak pro klienty samotné, o které v sociálních službách jde především. Organizace se prostřednictvím této analýzy může dozvědět, co klienti chtějí a potřebují. Díky tomu může svůj program zefektivnit a zároveň zprofesionalizovat. Pro klienty to bude mít také pozitivní přínos, protože jim budou služby, jak se říká „ušité na míru“.

Zdrojem informací v mé práci je odborná literatura, interní materiály organizace o.s. Prostor a informace od klientů, uživatelů služeb Kontaktního

centra v Kolíně pod záštitou Občanského sdružení Prostor. Při práci na empirické části bakalářské práce jsem čerpala informace především z publikací Michala Miovského a Miroslava Dismana.

TEORETICKÁ ČÁST

Než přistoupím k samotné analýze, je nutné objasnit, co vlastně kontaktní centrum je, přiblížit Kontaktní centrum Kolín, pro jakou cílovou skupinu je určeno a co si představit pod pojmem potřeba. Tomuto se tedy věnuje teoretická část práce.

1 Kontaktní centrum

Tato kapitola má za cíl představit kontaktní centrum v kontextu sociálních služeb, jeho filosofická východiska, základní činnosti a služby.

1.1 Kontaktní centrum v kontextu sociálních služeb

Kontaktní centrum je dle zákona č. 108/2006 S., o sociálních službách, který upravuje mimo jiné jednotlivé druhy, formy a zařízení sociálních služeb v České republice, službou sociální prevence. Služby sociální prevence podle tohoto zákona mají napomáhat zabránění sociálního vyloučení osob, *„které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby“*¹. Cílem těchto služeb je napomáhat osobám překonat jejich nepříznivé sociální situace a zároveň chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.²

¹ 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 53.

² Srov. tamtéž, § 53.

Kontaktní centra jsou dle výše uvedeného zákona o sociálních službách: *„nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.“*³ Nízkoprahovými zařízeními rozumíme taková zařízení, která jsou dostupná bez nutnosti objednání popřípadě prokázání své totožnosti.⁴

1.2 Filosofická východiska

Za základní filosofická východiska kontaktních center jsou považována Harm Reduction, Public Health, Bio-psycho-sociální model a sociální a sociálně-pedagogický přístup. Z těchto přístupů vychází veškeré aktivity nízkoprahových zařízení tohoto typu.

1.2.1 Harm reduction (HR)

Za „Harm Reduction“ se označují přístupy spočívající ve snižování či minimalizaci poškození drogami u osob, kteří v současnosti drogy užívají a nejsou motivováni k tomu, aby užívání zanechali. Jedná se o snahu minimalizovat, omezit či zmírnit riziko život a zdraví ohrožujících infekcí, které se šíří sdílením injekčního náčiní při nitrožilní aplikaci drog a nechráněným pohlavním stykem. Jde tedy především o vyvarování se nákazy HIV/AIDS a hepatitidy B a C, riziko dalších tělesných komplikací, riziko předávkování, riziko sociálního debaklu a ztráty lidské důstojnosti. Nejznámějšími metodami jsou výměna použitého injekčního náčiní za sterilní, poskytování informací o možnostech léčby či jiné odborné pomoci, situační poradenství a edukace o rizicích. Neopomenutelné je i zaměření na bezpečný sex a to včetně distribuce kondomů. Poradenství a edukace v rámci HR zahrnuje také rady, návody a vysvětlení, jak drogu bezpečněji aplikovat, jak používat a dezinfikovat náčiní a podobné ryze praktické informace.⁵

³ 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 59.

⁴ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 128.

⁵ Srov. KALINA, K. a kol., *Interdisciplinární glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*, s. 43.

1.2.2 Public Health (PH)

„Public Health“ je přístup zaměřený na ochranu a podporu zdraví společnosti. Přístup ochrany veřejného zdraví definuje Světová zdravotnická organizace jako hlavní prioritu globální zdravotní politiky v dokumentu Zdraví pro všechny 21. Století. PH Vychází z epidemiologie, sociologie a veřejné politiky. Svými aktivitami sleduje zejména ochranu populace jako celku. Praktická realizace je zabezpečována prostřednictvím služeb. V oblasti zneužívání drog se zaměřuje především na prevenci šíření HIV/AIDS a hepatitid B a C. Soustřeďuje se na problematiku sdílení jehel a stříkaček při nitrožilním užívání drog a rizikový pohlavní styk jako na významné kanály, jimiž se infekce šíří. Rezignuje však na individuální jedince, ale vyvíjí aktivity, které mají za úkol chránit veřejnost.⁶

1.2.3 Bio-psycho-sociální model

Bio-psycho-sociální model se opírá se o koncept zdraví prosazovaný WHO, který definuje zdraví jako stav tělesné, duševní a sociální pohody, nikoliv pouze nepřítomnost nemoci nebo vady. Vznikl rozšířením biomedicínského přístupu, podle kterého je drogová závislost nemocí v lékařském slova smyslu, tedy v zásadě poruchou mozkových funkcí způsobenou do jisté míry dědičnými dispozicemi daného jedince. Postupně se ovšem ukázalo, že užívání návykových látek a závislost na nich je mnohem komplexnějším jevem než pouze záležitostí biologické struktury člověka. Biomedicínský přístup byl tedy rozšířen o rozměr psychických funkcí, mezilidských vztahů, jejich dynamického vývoje a vzájemného podmiňování. Z tohoto pohledu je užívání návykových látek a závislost na nich jevem, který vzniká v průběhu vývoje jedince ve vzájemné interakci biologických, psychologických a vztahových faktorů. Je dobré brát v úvahu i **spirituální rámeček** tohoto modelu, kdy je užívání návykových látek vnímáno jako duchovní krize, hledání smyslu života, absence a hledání vztahu k tomu, co nás přesahuje, žízeň po celistvosti⁷

⁶ Srov. KALINA, K. a kol., *Drogy a drogové závislosti I – mezioborový přístup*, s. 79.

⁷ Srov. KALINA, K. a kol., *Drogy a drogové závislosti I – mezioborový přístup*, s. 78-79.

1.2.4 Sociální a sociálně pedagogický přístup

U lidí drogově závislých jsou patrné nepříznivé vnější faktory: nepříznivé sociální prostředí, nevhodnou výchovu, chybění či ztrátu sociálních dovedností, schopností a možností integrovat se do komunity. Z tohoto důvodu jsou při práci s nimi hojně používanými metodami zejména: sociální a výchovné poradenství, vedení, intervence a asistence; resocializace, reedukace a rekvalifikace a nácvik soběstačnosti, sebeobsluhy, sociální komunikace a pracovních dovedností.⁸

1.3 Základní činnosti

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v kontaktních centrech se zajišťují v rozsahu tří hlavních úkonů, a to: sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.⁹

V rámci sociálně terapeutické činnosti se jedná o takové služby, jejichž poskytování má vést k rozvoji či udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování těchto osob a dále poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na přístupu minimalizace škod někdy nazývaných Harm Reduction. Při pomoci uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je uživatelům nabízena pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. Třetím úkonem, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, se rozumí zajištění podmínek pro běžné úkony osobní hygieny a pro celkovou hygienu těla.¹⁰

⁸ Srov. KALINA, K. a kol., *Drogy a drogové závislosti 1 – mezioborový přístup*, s. 80.

⁹ Srov. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 59.

¹⁰ Srov. vyhláška 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, § 24.

1.4 Poskytované služby

Většina služeb v KC je poskytována anonymně a zdarma. Poskytnutí určitého úkonu nebo prostředku klientovi se děje jen tehdy, jestliže ji klient přijme či o ní projeví zájem. Uvádím zde služby poskytované Kontaktním centrem Kolín, protože k nim se vztahuje analýza v empirické části této práce.

Jedná se o tyto služby:

- poskytování zdravotního a hygienického materiálu k mírnění rizik užívání (výměnný program, potravinový a vitamínový servis, hygienický servis),
- poskytování informací, kontaktů, odkazů a zprostředkování návazné ambulantní, stacionární léčebné péče či jiných odborných služeb,
- testy – těhotenské, Hepatitidy (B, C), HIV, na přítomnost drog v moči,
- základní zdravotní ošetření a distribuce zdravotnického materiálu,
- asistenční služba,
- individuální a rodinné poradenství,
- případová práce - poradenství pro rodiče a rodinné příslušníky,
- poradenství – drogové, sociální, právní,
- telefonické poradenství,
- e-mailové poradenství,
- distribuce odborných materiálů,
- poskytování informací v oblastech: bezpečného užívání drog, bezpečného sexu, zdravotní, sociální či právní problematiky,
- krizová intervence,
- kontaktní místnost,
- praní prádla,
- samospráva,
- sociální šatník,

- využití PC,
- a jiné.

Všechny tyto služby jsou cílové skupině dostupné bez ohledu na pohlaví, věk, rasu, politické přesvědčení, náboženství, společenské postavení, psychický či fyzický stav a socioekonomické postavení. Mezi základní zásady při poskytování služeb patří anonymita, bezplatnost, důvěrnost a individuální přístup. Důležitým principem práce s uživateli drog je respektování jejich volby. Abstinence tedy není podmínkou pro vzájemnou spolupráci.

Úplný výčet výkonů drogových služeb, které mohou zařízení poskytovat je zpracován v publikaci Národního monitorovacího střediska pro drogy a drogové závislosti, které je pracovištěm Úřadu vlády České republiky, ve své ediční řadě Metodika nesoucí název *Seznam a definice výkonů drogových služeb*. V této publikaci nalezneme v abecedním pořadí popsány všechny výkony poskytované ve všech typech drogových služeb. Definice každého výkonu se skládá z kódu výkonu, názvu výkonu, požadavku na odbornost, obsah výkonu, vymezení vnějších podmínek, popis potřebného materiálu a vymezení časového rozsahu pro výkon této služby.

2 Potřeby

2.1 Potřeby z psychologického hlediska

Všichni známe potřeby, které potřebujeme ve svém životě uspokojit, jmenujme na příklad potřeby psychické, sexuální a smyslu života.

Potřeby jsou ve své podstatě motivem našeho jednání a neuspokojená potřeba vede k deprivaci. Většina psychologických typologií lidských potřeb na okruh vztahující se k tělesné pohodě, psychické pohodě a rovnováze, okruh vztahující se na vztahy k blízkým lidem, mohou jmenovat potřebu někam patřit a být milován, dále se jedná o okruh společenského uplatnění a okruh spirituální, který zahrnuje potřeby rozumět sobě, druhým, chápat smysl života, apod.¹¹

Potřeba je chápána obvykle jako stav nějakého nedostatku, v psychologii není však potřeba jako hypotetický konstrukt chápána jednotně. A. H. Maslow je tvůrcem hierarchie – pyramidy potřeb, ale koncept potřeby nikde nevymezuje. Dalším, kdo se potřebami zabýval, byl H. A. Murray, který podává definici potřeb a uvádí, že tento termín bývá často užíván jako synonymum pojmů přání, pud, motiv a dalších. Murray tedy označuje potřebu za *„interně nebo externě excitovatelnou, v mozku spočívající sílu, která je subjektivně prožívána jako popud nebo nucení k jednání, a sice takovým způsobem, aby bylo dosaženo cíle, který je pro jednatelovo užitečný nebo příjemný ve vztahu k situaci, jež vyvolala cílově orientované chování“*.¹²

Belgický psycholog J. Nuttin, reprezentující relační teorii dynamiky, tvrdí, že: *„Člověk je behaviorálně fungující individuum a vnitřní mentální aktivitou, v níž se utvářejí behaviorální projekty a plány, v nichž jsou integrovány kognitivní, motivačně-emoční a motorické procesy. Výhodiskem tohoto organizovaného komplexu jsou potřeby, které jsou kognitivně zpracovány stejně jako situace. (...) Stav potřeby se stává kognitivním problémem, která má být*

¹¹ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 157.

¹² Srov. NAKONEČNY, M., *Základy psychologie*, s. 463.

řešen... potřeba aktivuje a řídí myšlení subjektu a je z části proměněna v problém.“¹³

2.1.1 Maslowova pyramida potřeb¹⁴

Abraham Harold Maslow, humanistický psycholog, sestavil pyramidu potřeb znázorňující jeho pojetí teorie motivace, které říká, že potřeby jsou uspokojovány hierarchicky od těch nejzákladnějších, nutných pro přežití, po potřeby vyšší, duševní. V pyramidě je znázorněno pět úrovní potřeb, které spadají pod dva druhy potřeb, a to potřeby základní nebo-li potřeby deficitní, které vznikají na základě a metapotřeby, duševní potřeby čili potřeby bytí a sebeaktualizace.

Nejzákladnějšími potřebami, v pyramidě nejnižše postavené, jsou fyziologické potřeby, jako jsou spánek, jídlo, vzduch, apod., které jsou nutné pro přežití. Další úrovně pyramidy tvoří potřeba bezpečí a jistoty, potřeba náležení a lásky, potřeb úcty a potřeba sebeaktualizace.

„K tomu, abychom mohli vůbec pociťovat potřebu bezpečí, je nutné nejprve uspokojit potřeby fyziologické. Neuspokojíme-li potřebu bezpečí a jistoty, nerozvine se u nás potřeba lásky a náležení atd. Bez uspokojení základních potřeb tedy nedojde k seberozvíjení člověka po duchovní stránce.“ Proti tomuto pojetí vystoupil Frankl, zakladatel logoterapie, se zkušenostmi s bojem o život v koncentračních táborech a tvrdil, že naopak v situacích, kdy nižší základní potřeby, potřeby fyziologické a potřeba jistoty a bezpečí, nemohou být uspokojeny, se lidé začínají orientovat na potřeby vyšší. Dokonce je, dle jeho názoru, toto přesunutí pozornosti na potřeby vyšší pro přežití nezbytné.

2.1.2 Potřeby versus závislost

U lidí závislých dochází ke změně motivace a hodnot. Odlišná hierarchie hodnot ovlivňuje samozřejmě i jejich chování. Takovýto člověk nemá dostatek vůle k překonání potíží, s nimiž je abstinence spojena ani není schopen potřebného sebeovládání, i když by si přál dávku alespoň nezvyšovat. Stává se, že po určité době již své jednání nehodnotí a přestává pociťovat vinu. Vše kromě

¹³ NAKONEČNÝ, M., *Motivace lidského chování*, s. 43.

¹⁴ Srov. [online], dostupné na < <http://www.psychologie.cz/slovník/search.php> >.

drog ztrácí pro závislého svůj význam a neuvažuje o budoucnosti, soustřeďuje se na přítomnost. Což je překážkou v léčbě. Bez dostatečné motivace nelze dosáhnout žádoucího efektu.¹⁵

Od odlišných hodnot a změněné motivace se odvíjejí odlišné potřeby těchto lidí. Co zde platí stejně jako u lidí, kteří nejsou zatíženi závislostí, je to, že potřeby jsou individuální a je zachována i určitá hierarchie.

2.2 Potřeby z pohledu sociální práce

V kontextu sociální práce může být potřeba chápána jakožto konstrukt, který popisuje něco, co pociťuje klient nebo definuje expert, respektive agentura či stát. Vedle této *pociťované* potřeby, můžeme rozeznat potřebu *vyjadřovanou*. Potřeba vyjadřovaná potřeba reprezentovaná počtem klientů žádajících o určitou sociální službu. Tento výčet bych doplnila ještě o potřebu *normativní* a *komparativní*. Normativní potřebou chápeme potřebu uznanou reprezentanty společnosti jakožto potřebu opravňující nárok na sociální službu. Potřeba komparativní se užívá jako pojem k porovnání situace skupin, které službu využívají, se situací skupin, jimž tatáž služba nenáleží. Komparativní potřebu mají ti, kterým není služba dostupná, a mají stejné charakteristiky s těmi, kterým dostupná je.¹⁶

2.3 Postavení psychologického a sociálního pojetí potřeb v sociální práci

Sociální pojetí potřeb je odlišné od psychologických vztahovostí k zákonu či jinému druhu oprávnění. Ale i psychologické pojetí potřeb a analýza překážek

¹⁵ Srov. VÁGNEROVÁ, M., *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 564.

¹⁶ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 157-158.

v jejím uspokojování mají své místo v sociální práci. Východiskem práce s klientem by měla být, pokud je to možné, jím pocíťovaná potřeba.¹⁷

¹⁷ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 158.

3 Kontaktní centrum Kolín

Kontaktní centrum Kolín pod záštitou o.s. Prostor je nízkoprahové zařízení poskytující služby uživatelům omamných a psychotropních látek a jejich blízkým osobám. Cílem služby je snižovat sociální a zdravotní rizika vyplývající z jejich životního stylu, motivovat k vlastní aktivitě, změně chování a soběstačnosti, a tím usilovat o jejich začlenění do společnosti. Kontaktní centrum působí ve městě Kolín.

Služba je určena lidem, kterým drogy znesnadňují život, ať už jde přímo o samotné uživatele nebo jejich rodiče a partnery. Hlavní skupinu tvoří uživatelé pervitinu, heroinu nebo subutexu.

Služby jsou poskytovány bez ohledu na věk, pohlaví, náboženství, etnickou příslušnost, trvalé bydliště, nacházející se v obtížné životní situaci.

3.1 Historie KC Kolín

Projekt Kontaktní centrum Kolín provozuje o.s. Prostor od roku 2003. Toto nízkoprahové zařízení bylo založeno se zaměřením na uživatele a experimentátory omamných a psychotropních látek (OPL).

V letech 2003 – 2005 se zařízení ve své práci řídilo hlavně dle filozofie Harm Reduction a Public Health. V této době bylo zařízení otevřeno pouze tři dny v týdnu.

Od roku 2006 se služby Kontaktního centra hlouběji zaměřily na poradenství pro uživatele drog i rodinné příslušníky a otvírací doba se rozšířila na pět pracovních dní v týdnu.

V roce 2007 – 2008 zařízení realizovalo projekt K.E.M.P. (kontaktní edukační a motivační program pro uživatele drog), který byl financován z fondů Evropské unie.

3.2 Cíle KC Kolín

1. minimalizovat sociální a zdravotní rizika spojená s užíváním drog

- dobré zdraví bez infekcí (žloutenky, pohlavní choroby, HIV)
- vždy čistá stříkačka
- dostatek informací
- (zabezpečit) základní lidské potřeby – služby k „přežití“
- neskončit ve vězení
- **RODIČE A BLÍZCÍ:** dostatek informací o drogách, jejich projevech a způsobech užívání, léčbě, rizicích soužití s uživatelem drog

2. usilovat o stabilizaci sociální situace a zdravotního stavu klientů

- mít občanku a doklady
- mít či usilovat o legální příjem
- mít min. finanční zabezpečení
- splácet dluhy (na pojištění)
- ukončené (středoškolské) vzdělání
- mít střechu nad hlavou
- dobré vztahy s rodinou
- otevřenost při komunikaci o problémech
- **RODIČE A BLÍZCÍ:** řešení problémů rodiny je v jejich možnostech a schopnostech, vytvořit a osvojit postup řešení

3. usilovat o motivaci klientů ke změně chování k méně rizikovému

- ideálně k abstinenci
- místo jehly šňupání
- vztahy i mimo drogový svět

4. efektivně intervenovat na základě individuálních požadavků klienta

- klient ví, je schopen si říct, co chce a čeho chce dosáhnout

5.vést klienty k zodpovědnosti za své chování s ohledem na ochranu veřejného zdraví

- špinavé stříkačky jen v KC / žádná použitá stříkačka na ulici
- „být slušný na toho, kdo je slušný na mne“
- respektovat ostatní

3.3 Zásady používané při poskytování služeb zařízení KC Kolín

Tyto zásady vycházejí z etického kodexu a stanovených práv a pravidel pro klienty a z přesvědčení pracovníků KC.

3.3.1 Lidská důstojnost

Pracovník zachovává lidskou důstojnost svých klientů, žádným způsobem je neponižuje, nezlehčuje jejich názory, chování a nehodnotí je.

3.3.2 Dodržování práv klientů

Uživatelé nejsou v nevýhodném postavení vůči zařízení a jeho pracovníkům, zařízení usiluje o vytváření podmínek, v nichž uživatelé služeb mohou svá práva nejen znát ale i plně naplňovat, jde jak o práva, která jsou viditelně vyvěšena v zařízení, tak i o základní lidská práva.

3.3.3 Nízkoprahovost

Systém programu je nastaven tak, aby vstup do programu a využívání služeb bylo pro klienta co nejjednodušší a nejbezpečnější. Sem spadá anonymita, klient má možnost o sobě sdělit jen, co uváží za vhodné a informace o klientovi nejsou dále nikomu sdělovány bez jeho vědomí a souhlasu a bezplatnost, klient neplatí za poskytování služby.

3.3.4 Partnerský přístup, respektování individuality klienta

Ke klientovi je přistupováno jako k partnerovi ve využívání služby, v jednání s klientem přistupuje každý pracovník individuálně a přizpůsobuje se potřebám klienta, a to v rámci služeb.

3.3.5 Dobrovolnost

K využívání služeb přistupuje klient dobrovolně na základě vlastního rozhodnutí, stejně se dobrovolně rozhoduje, zda chce své využívání služeb ukončit.

3.3.6 Respekt k volbě klienta

Klient se sám rozhoduje, jaké služby chce využívat a není nucen pracovníkem k využívání jiných služeb.

3.3.7 Rozvoj samostatnosti a nezávislosti na službě

Pracovník se snaží vést klienta k samostatnosti, neznepokojuje klienta, snaží se být průvodcem klienta v jeho problému, hledá možnosti jak, co nejvíce, zapojit klienta do procesu řešení jeho problému, poskytuje služby, tak aby klient na službě nebyl plně závislý, mluví s klientem o tom, zda ještě poskytované služby stále potřebuje nebo v nich jenom setrvává.

3.3.8 Transparentnost

Zařízení deklaruje navenek své poslání, cíle i okruh osob, jimž je určeno.

3.4 Cílová skupina

Na úvod bych chtěla vydefinovat, koho vlastně označujeme za cílovou skupinu. Cílovou skupinou se rozumí skupina definovaná nepříznivou sociální situací, pro kterou je určena daná sociální služba. Tato nepříznivá situace může být způsobená věkem, nemocí, zdravotním postižením, životními návyky, nepříznivým prostředím, ohrožením ze strany jiných osob či jinými příčinami. Zájemci či uživatelé služby bývají označovány za klienty.¹⁸

Cílová skupina Kontaktního centra Kolín abstraktně vzato jsou uživatelé omamných a psychotropních látek a osoby jim blízké. Obecně můžeme tuto skupinu rozdělit na cílovou skupinu *primární* a cílovou skupinu *sekundární*. Do primární CSK řadíme problémové a závislí uživatelé OPL, dále pak pravidelní uživatelé OPL. Sekundární cílovou skupinu tvoří rodiče, osoby blízké a sexuální partneři uživatelů OPL a experimentátoři. Ke každému je přistupováno spravedlivě bez ohledu na věk, pohlaví, náboženství, etnickou příslušnost, trvalé bydliště, nacházející se v obtížné životní situaci. Hlavní skupinu tvoří uživatelé pervitinu, heroinu nebo subutexu.

3.4.1 Uživatelé OPL

Pro lepší orientaci v CSK je na místě definovat různé typy uživatelů OPL.

Za *problémové uživatele* OPL považujeme dlouhodobé či pravidelné uživatele drog opiátového či amfetaminového typu nebo injekční uživatele.

Závislý uživatel OPL, přičemž závislostí se rozumí soubor psychických a somatických změn, které se vytvoří jako důsledek opakovaného užívání psychoaktivní látky, je ten klient, jehož potřeba drogy je dominantní a dochází k omezení jiných zájmů a potřeb. Užívání drogy přetrvává, přestože klient zná a zažívá její škodlivý vliv.

V případě *pravidelných uživatelů* OPL jde o uživatele např. THC, extáze, lysohlávek, těkavých látek, kteří užívají drogy sezónně či v pravidelných intervalech, může být i spojitost se sociokulturním kontextem.

Experimentátor užívá drogu příležitostně a není u něj patrná závislost.

¹⁸ Srov. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*, s. 39.

3.4.2 Nepříznivé sociální situace cílové skupiny

Obtížné životní situace, kdy se cílová skupina obrací na pracovníky Kontaktního centra, jsou opravdu různorodé, pro přehlednost je člením do níže uvedených oblastí.

3.4.2.1 Obtíže v oblasti zdravotní

Mezi nejčastější zdravotní obtíže jsou problémy s cévním systémem (abscesy, flegmony atd.), gynekologické obtíže (nechtěné těhotenství, těhotné uživatelky), infekční choroby (hepatitidy, HIV, pohlavní choroby atd.) a opakovaná poranění.

3.4.2.2 Obtíže v oblasti sociální

Obtížemi v oblasti sociální se jde především o problematickou komunikaci s úřady, chybějící doklady, problémy s vyřizováním sociálních dávek, komunikací se zaměstnavateli, chybějící zkušenosti s výběrovým řízením, udržení práce, práce na černo, absence pracovních návyků, jak mluvit či nemluvit o své drogové kariéře, bydlení – bydlení na squatech, na ulici, absence zázemí, záškoláctví, problémy s prospěchem a docházkou, výchovné problémy ve škole, neukončené vzdělání, komunikace a vztahy s jinými institucemi, chybějící základní hygienické návyky a neznalost základů společenského chování.

3.4.2.3 Obtíže v oblasti právní

Z této oblasti to jsou konflikty se zákonem, s PMS – nejčastěji nevykonávání OPP, nedostavování se na soudy, nevyzvedávání obsílek, vyhýbání se nástupu do výkonu vazby a výkonu trestu odnětí svobody, neschopnost splácet dluhy, půjčky a hrozící exekuce a neuvážené půjčky.

3.4.2.4 Oblast týkající se osobních témat

Tyto témata jsou: rodina (konflikty v rodině, zpretrhané rodinné vztahy, špatná komunikace, chybějící rodič – autorita, vyhazov z domova, ztráta důvěry v rodině), partnerské vztahy (přítel/kyně se syndromem spasitelství, promiskuitní chování) a opakované selhání v pokusech o abstinenci, psychické problémy související s užíváním OPL (agresivní chování, halucinace...).

3.4.3 Skladba cílové skupiny

Pro vykreslení představy o cílové skupině Kontaktního centra Kolín je na místě uvést počet klientů, kteří službu využívají, respektive využívali v minulosti. V roce 2008 byl celkový počet uživatelů služby 443, z toho v 325 případech se jednalo o klienty závislé na OPL čili o primární cílovou skupinu. V roce 2007 byl celkový počet 452 a z toho 378 uživatelů OPL. V roce 2006 využilo 305 lidí služeb Kontaktního centra Kolín a ve 249 případech se jednalo o primární cílovou skupinu.

Pro ucelení představy uvádím procentuální zastoupení jednotlivých skupin klientů využívajících služeb tohoto Kontaktního centra.

3.4.3.1 Uživatelé pervitinu

PROFIL 1 - cca 48%

Muž – 25 let, I.V. uživatel pervitinu. Má rozpory se zákonem, není v kontaktu s rodinou, chová se promiskuitně, nemá žádné doklady, má hepatitidu, nepracuje a není registrován na ÚP. Využívá zejména výměnný program a potravinový a hygienický servis, popř. praní prádla.

PROFIL 2 - cca 18%

Žena – 18 let, I.V. uživatelka pervitinu. Bydlí doma u rodičů studuje druhou střední školu, má rozpory s rodiči, nejvíce volného času tráví mezi staršími uživateli drog, je nevyzrálou osobností, chodí za školu, nemá přátele mezi vrstevníky, nemá stálého partnera a nevěnuje se žádným volnočasovým aktivitám. Využívá především výměnný program.

3.4.3.2 Punkeři

Muž/žena – **cca 11% / 1%** - 20-30let. Je na ulici, užívá to, co se zrovna namane, pije denně alkohol, nemá příliš velké hygienické návyky, pracuje pouze narázově a to hlavně načerno. U této práce většinou příliš dlouho nevydrží, chová se promiskuitně, není registrován na úřadu práce, nemá doklady ani zájem si je zařizovat. Často mívá hepatitidu, aniž by o tom věděl a nemá příliš zájem

o testování. Služby KC vyhledává především kvůli potravinovému a hygienickému servisu.

3.4.3.3 Travellers

Muži a ženy – **cca 6%** - průměrný věk 27 let. Žijí na ulici, squatech a náběžích. Nemají žádné doklady. Užívají alkohol jako primární drogu a kombinují to s tím, co zrovna je k mání (opium, THC, pervitin, medikamenty, toluen...). Typickým znakem této skupiny je nestálost, mají potřebu měnit místo svého působení, objíždí velká města a využívají všude nízkoprahová zařízení, kde mají zájem o služby hygienického a potravinového servisu, popř. výměnného programu.

3.4.3.4 Uživatelé Subutexu/heroinu

PROFIL 1 – cca 8%

Muž – 28 let, dlouholetý uživatel heroinu, nyní na subutexu a střídavě na heroinu. Je registrován na ÚP s občasnými pauzami, když ho vyhodí. Nahodile pracuje načerno, přivydělává si krádežemi, neřeší příliš své problémy se zákony respektive soudy, apod. Jeho zdravotní stav není příliš dobrý, má špatný žilní systém, hepatitida, špatná imunita, apod. Má občasné kontakty s rodinou, žije s přáteli, uživateli, v pronajatém bytě. Občas se ocitne na ulici. V KC využívá zejména výměnného programu a potravinového servisu.

PROFIL 2 – cca 2%

Žena - 25 let, užívá subutex legálně, ale větší dávky než má předepsané. Nepracuje a je registrovaná na ÚP, je závislá na svém partnerovi též uživateli. Součástí jejího života je i trestná činnost v podobě drobných krádeží. Její zdravotní stav je špatný. Kontakt s rodinou neudrhuje. V KC využívá zejména výměnného programu, praní prádla a individuálního poradenství.

3.4.3.5 Experimentátoři

Muž nebo žena ve věku 16 – 20 let – **cca 2%**, jednorázoví nebo občasní uživatelé pervitinu, extáze, pravidelní uživatelé THC, sympatizanti s drogovou

scénou. Studují střední školu a se studiem nemají větší problémy. S rodiči mají občasné roztržky, ale vzhledem k věku jsou celkem v normě. Drogy jim zatím nijak výrazně nezasahují do běžného života. KC navštíví většinou ze zvědavosti s kamarádem, pravidelným uživatelem.

3.4.3.6 Rodinní příslušníci

Většinou matky (cca. 35 – 40 let) – **cca 4%**, často rozvedené (pokud ne, jsou doma časté rozpory s partnerem, hlavně kvůli rozdílným názorům i na výchovu) přichází poté, co doma u svého dítěte naleznou marihuanu nebo injekční stříkačku. Většinou tomu předchází dlouhodobé neporozumění s dítětem. Jsou neinformované, co se týče projevů užívání drog.

3.4.4 Komu zařízení není schopno poskytnout služby

Stává se, že ne každý přicházející zájemce o službu je cílovou skupinou Kontaktního centra. Proto je dobré mít tyto osoby vydefinovány. Jedná se především o osoby sociálně vyloučené z důvodů nesouvisejících s užíváním OPL, osoby hovořící pouze jiným než českým jazykem, slovenským a polským, osoby, které žádají o jinou službu, než zařízení poskytuje, osoby mentálně či smyslově postižené, pro které nemá odpovídající metody práce a kterým službu nelze v rámci možností poskytnout.

V těchto případech odkazují pracovníci tyto zájemce o službu na jiné poskytovatele či instituce, které mohou uspokojit jejich přání.

3.5 Sledování spokojenosti primární cílové skupiny se službami KC Kolín v minulých letech

V minulých letech byla spokojenost klientů, uživatelů OPL, sledována především dotazníkovou formou. Dotazník, který klienti vyplňovali, uvádím v příloze č. 1. Pro příklad uvedu vyhodnocení dotazníků z roku 2006.

V roce 2008 byla tato metoda nahrazena metodou papírkovou. Sledování proběhlo v měsíci říjnu papírkovou formou, kdy klienti nechávali vzkazy ohledně spokojenosti se službami. Dle hodnocení přilepili papírek na kladnou či negativní stranu připravené tabulky na zdi chodby.

Obě použité metody zjišťování spokojenosti klientů se službami Kontaktního centra byly postaveny na anonymitě a dobrovolnosti.

3.5.1 Vyhodnocení spokojenosti v roce 2008

Klienti byli požádáni o konkrétní připomínky a názory na služby, pracovníky a ostatní skutečnosti, se kterými jsou spokojeni či naopak nespokojeni a setkávají se s nimi na KC.

U klientů toto sledování spokojenosti nemělo velký ohlas. Svůj názor sdělili pouze čtyři klienti. Ohlasy byly tři kladné a jeden negativní. (Viz tabulka)

Pozitivní hodnocení - spokojenost	Negativní hodnocení - nespokojenost
Vše OK!!!	Sprcha za 3- !
Jste nejlepší děkuju.	
Káčkaři jsou jako sluníčka v téhle černé době drog!	

3.5.2 Vyhodnocení dotazníků spokojenosti v roce 2007

Celkem dotazovaných: 13 V otázce vlastních práv při službách KC a TP: dva z dotazovaných nevědí, jaká práva mají a kde je zjistit. Ostatní ano.
Se službami KC jsou naši klienti z větší části spokojeni. Zaznamenali jsme pouze několik (5 nespokojených) připomínek a návrhů, které se týkají především otvíracích hodin KC. Prodloužení otvírací doby do 18 hodin každý den: 2 dotazovaní Otvírací doba nonstop: 1 dotazovaný Otvírací doba o víkendech 17 - 20 h: 1 dotazovaný Otevření kontaktní místnosti i dopoledne: 1 dotazovaný
K prostředí KC nejsou výhrady. Jeden klient si přeje, aby se na kontaktní místnosti mohla pouštět hudba.
Další připomínka se váže k terénním programům. Jeden z dotazovaných projevil nespokojenost s četností výjezdů TP do Kutné Hory. Přeje si, aby TP do Kutné Hory jezdili častěji.
Doprovod na úřady by uvítala polovina všech dotazovaných. Ostatní doprovod buď nepotřebují, nebo nechtějí. Jeden neví.
V síti návazných zařízení vidí největší nedostatek v chybějící substituční léčbě v Kolíně a okolí s přáním, aby KC více tlačilo na psychiatry. Jedna konkrétní výtka je ohledně kvality detoxu v PL Bohnice. Ovšem podrobnější popis problému není.
Všichni souhlasí s tím, že je jim dostatečně poskytnuto soukromí, pokud chtějí mluvit o osobních věcech. Nedostatky nevidí.
Všichni jsou také spokojeni s množstvím informací, které v KC nebo TP dostávají.
Všichni vědí, kde si stěžovat a jak.

EMPIRICKÁ ČÁST

4 Teorie výzkumu

4.1 Výzkumný cíl

Hlavním cílem empirické části je provést analýzu potřeb klientů Kontaktního centra občanského sdružení Prostor působící ve městě Kolín.

4.2 Proč jsme zvolili kvalitativní výzkum?¹⁹

Zde bych chtěla nejdříve objasnit, důvod zvolení metody výzkumu.

O kvalitativním výzkumu hovoří Disman jako o „tom druhém výzkumu“, čímž však rozhodně nechce poukázat na menší význam či nižší vypovídající hodnotu dat získaných kvalitativní metodou, ale pouze na chronologičnost vývoje. Kvalitativní výzkum je někdy chápán jako doplněk vývojově starší metody kvantitativní, někdy je pojímán jako její protipól či jiná vyhraněná výzkumná pozice. Disman chápe kvalitativní a kvantitativní výzkum jako vzájemně komplementární.

Definování kvalitativního výzkumu je obtížné. Nejlepší způsob jeho vymezení vyplývá ze srovnání s metodou kvantitativní. Dle Dismana spočívá hlavní rozdíl mezi oběma metodami, a to především v cíli zkoumání. Pokud má výzkum něco dokázat, je vhodné si zvolit spíše metodu kvantitativní, v případě, že cílem je porozumění či hlubší pochopení jevů, událostí, dějů a procesů, je

¹⁹ Srov. DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, s. 284-291.

Srov. STRAUSS, A. a CORBINOVÁ, C., *Základy kvalitativního výzkumu*, s. 10-20.

dobré zvolit spíše metodu kvalitativní. Touto metodou se dají zkoumat životy lidí, příběhy, chod organizací nebo vzájemné vztahy. Kvalitativní výzkum je dle Dismana i Strausse s Corbinovou vhodnou metodou k poznání sociální reality. V kvantitativním výzkumu totiž dochází k redukci sociální a lidské reality na proměnné a k zachycování určitého počtu vztahů mezi nimi, které jsou vyhodnocovány pomocí statistických procedur či jiným způsobem kvantifikace. Vzhledem k záměru mého výzkumného cíle, ve kterém se zabývám analýzou potřeb klientů a analýzou současného stavu poskytovaných služeb KC Kolín o.s. Prostor, považuji kvalitativní výzkum za nejvhodnější metodu zkoumání dané problematiky. Strauss a Corbinová uvádí jako příklad vhodného tématu pro kvalitativní výzkum odhalování „něčích zkušeností s určitým jevem“²⁰. V případě tohoto výzkumu jde o odhalování zkušeností klientů se službami KC Kolín.

Inspiraci pro metodiku výzkumu jsem našla v Metodě rychlého posuzování (Rapid Assessment and Response - RAR) a v Mezinárodně platných pokynech k evaluaci služeb a systémů zaměřených na léčbu poruch způsobených užíváním psychoaktivních látek (WHO). O této metodě se blíže dočteme v publikaci *Analýza potřeb klientů v nízkoprahových zařízeních* vydanou Úřadem vlády ČR, Národním monitorovacím střediskem pro drogy a drogové závislosti.

Kvalitativní přístup je založen na pojetí výzkumníka jako člověka, který spoluvytváří realitu, kterou je možné nazírat z nekonečně mnoha perspektiv, proces poznávání je současně procesem neustálé interpretace. Realitu je tedy spíše třeba interpretovat než objevovat. Kvalitativní výzkum není tvrdě strukturovaný a umožňuje změny struktury v průběhu výzkumu. Neomezuje se na vybrané proměnné, pole zůstává obvykle velmi otevřené, výzkumník zjišťuje v průběhu, jaký význam proměnné mají a jak se ovlivňují. Výzkumník je sám účastníkem, neexistuje nezávislý výzkumník. Každý výzkumník přímo či nepřímo ovlivňuje zkoumaný proces. Osobní vztah s účastníky je u kvalitativního výzkumu základním předpokladem úspěchu. Miovský říká, že „autentičnost vztahu patří mezi základní kritéria validity“²¹. Žádný výzkumník není totiž bez předsudků a ani nezatížený svými zkušenostmi a osobní historií. S tímto faktem je tedy třeba ve výzkumu počítat.²²

²⁰ STRAUSS, A. a CORBINOVÁ, C., *Základy kvalitativního výzkumu*, s. 11.

²¹ MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 26.

²² Srov. tamtéž, s. 26.

4.3 Výzkumné otázky

- 1) Jak jsou klienti KC Kolín informováni o nabídce služeb?
- 2) Co vede nejčastěji klienty ke kontaktu s KC Kolín?
- 3) Jak jsou drogové služby v KC Kolín klientům dostupné?
- 4) Odpovídá nabídka služeb potřebám klientů? Pokud ne, v čem?
- 5) Jsou služby KC Kolín pro klienty atraktivní a přijatelné?

4.4 Zvolené metody

Abych získala odpovědi na výzkumné otázky, použila jsem metodu semistrukturovaného interview. Semistrukturované interview je nejrozšířenější metodou kvalitativního výzkumu. Stanovila jsem okruhy otázek, jakési schéma, na které jsem se účastníků výzkumu dotazovala. Pořadí otázek však nebylo pevně určeno. Dodrženy byly okruhy témat, která vyplývají z výzkumných otázek:

- 1) *Informovanost* klientů
- 2) *Motivace* klientů
- 3) *Dostupnost* služeb
- 4) *Adekvátnost* k potřebám klientů – samotná analýza potřeb
- 5) *Atraktivita* a přijatelnost služeb

K jednotlivým okruhům jsem připravila podotázky, jejichž pomocí byli účastníci dotazováni. Jejich znění uvádím v příloze č. 3. Otázky mi sloužili jako vodítko, nikoli jako závazný scénář rozhovoru.

Babbiem definoval nestandardizovaný rozhovor jako „interakci mezi tazatelem a respondentem, pro kterou má tazatel jen velmi obecný plán. Tento plán nezahrnuje výčet otázek, jejich znění ani jejich pořadí.“²³ Nové nepřipravené otázky mnohdy vyvstaly až jako reakce na něco, co bylo během rozhovoru řečeno respondentem.

²³ DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, s. 308.

Dle Dismana je o kvalitativním výzkumu možné říci, že i respondent je v plném slova smyslu i spoluautorem výzkumu, jelikož nepřímo ovlivňuje znění výzkumných otázek. Role výzkumníka je nepředpojatá, svými otázkami výzkumník nevede respondenta konkrétním směrem, namísto toho je otevřený všem možnostem, čeká na to, kam jej dovede respondent. Výzkumník pouze podporuje respondenta k tomu, aby o zkoumaném tématu řekl, co možná nejvíce.²⁴

Vzhledem k tomu, že v organizaci, ve které probíhal výzkum, jsem působila během svých školních praxí, stejně tak některé respondenty výzkumu jsem znala, nebylo snadné bránit se jakémusi předporozumění kontextů, o nichž respondenti hovořili. Tento předpoklad určitého kontextu mi mohl bránit v porozumění sdělovaných významů v jiných a nových souvislostech, které bych díky svým předpokladům nemohla vidět. Těmto rizikům jsem se pokoušela vyvarovat právě prostřednictvím otevřenosti a vlastní sebereflexe, introspektivní metody.

Otevřeností se podle Hendla v kvalitativním výzkumu rozumí „*otevřenost vůči zkoumaným osobám včetně jejich zvláštností, otevřenost vzhledem ke zkoumané situaci a také otevřenost vůči použitým metodám*“²⁵. Hendl také dodává, že výzkumník nemůže být otevřený k druhým a přitom nepoznat sám sebe.²⁶ Proto se domnívám, že reflexe vlastní role výzkumníka a chápání rizik, které tato role vyvolává, je pro výzkum velmi důležitá. Patří sem pravidlo *epoché*, kdy se výzkumník se snaží vědomě a cíleně odkládat předpojatosti, prekoncepce, domněnky a očekávání. Dále je potřebné zachování pravidla *deskripce*, což znamená holý popis pozorovaných jevů, neovlivňovat produkci hodnotícími soudy a interpretacemi. Neopomenutelné je i pravidlo *horizontalizace*, kdy pozorovaným fenoménům nepřipisujeme žádné konkrétní významy, jen je registrujeme.²⁷

Významným termínem spojovaným s kvalitativním výzkumem je teoretická citlivost. Díky ní je výzkumník schopen rozlišovat jemné detaily ve významech získaných výzkumem.²⁸ „*Teoretickou citlivostí se rozumí schopnost vhledu, schopnost dát údajům význam, porozumět a oddělit související od nesouvisejícího.*“²⁹ Výzkumník může teoretickou citlivost získat studiem

²⁴ Srov. DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, s. 290.

²⁵ HENDL, J., *Úvod do kvalitativního výzkumu*, s. 43.

²⁶ Srov. tamtéž, s. 43.

²⁷ Srov. MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 147-148.

²⁸ Srov. STRAUSS A. a CORBINOVÁ, C. *Základy kvalitativního výzkumu*, s. 27.

²⁹ Tamtéž, s. 27.

odborné literatury, profesními a osobními zkušenostmi. Výzkum je ovlivněn teoretickou citlivostí výzkumníka, který všechny zkušenosti a znalosti vnáší do výzkumné situace.³⁰

4.5 Výzkumný soubor

4.5.1 Nominace výzkumného souboru

Disman srovnává kvantitativní výzkum, ve kterém je „*získáván omezený počet informací o velice mnoha jedincích*“, s kvalitativním výzkumem, v němž je naopak získáváno „*mnoho informací o velmi malém počtu jedinců*“.³¹ Z tohoto důvodu je pro tuto práci kvalitativní výzkum nejvhodnější.

Nominace výzkumného vzorku proběhla metodou záměrného, účelového, výběru přes instituci. Hlavním kritériem pro výběr účastníků byl fakt, že využívají služby Kontaktního centra o. s. Prostor v Kolíně.

Klíčovým termínem při aplikaci výběru byla saturace. Dle Miovského „*tento termín znamená, že při zpracování a analýze dat jsme dospěli až do momentu, kdy jsme přesvědčeni o tom (resp. jsme schopni to doložit průběhem posledních cyklů výběru a zpracování dat), že další data již pro výsledek analýzy nepředstavují žádný podstatný přínos*“³². Další získaná data již nepřinášejí nic nového a opakují již zjištěné. Pak nejsou již další respondenti nominováni.

Kontaktní centrum v Kolíně jsem oslovila s žádostí o povolení výzkumu pro potřeby bakalářské práce (vzor žádosti viz příloha č. 4). Po obdržení povolení jsme vytipovali klienty KC Kolín, kteří služby KC využívali. Těm jsme předestřeli cíl výzkumu a okruhy témat rozhovoru. Respondenty se stali ti, kteří souhlasili s uskutečněním rozhovoru.

³⁰ Srov. STRAUSS, A. a CORBINOVÁ, C. *Základy kvalitativního výzkumu*, s. 28.

³¹ Srov. DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, s. 286.

³² MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 129.

4.5.2 Popis výzkumného souboru

Celkem jsem provedla polosrukturované interview s 10 respondenty, z toho s 2 ženami a 8 muži. Průměrný věk respondentů je 23,4 a všichni jsou české státní příslušnosti.

Z hlediska dosaženého nejvyššího vzdělání tvoří výzkumný vzorek 2 respondenti se střední školou s maturitou, 3 s výučním listem a 5 se základní školou, z nichž je jeden respondent studentem střední školy s maturitou.

Bydlení:

S kým bydlí	4x s přáteli 4x s rodiči 1x s partnerem 1x sám
Kde bydlí	3x squat 4x doma u rodičů 2x ubytovna 1x cizí byt – byt v užívání jiné osoby
Bydlí s osobou užívající drogy?	5 x ano 5x ne

Z 10 respondentů v současné době pracují 3, a to 2 na smlouvu a 1 bez smlouvy. Z 3 pracujících respondentů 1 respondent studuje a zároveň pracuje (na smlouvu). 2 respondenti mají příležitostnou práci a 2 pravidelné zaměstnání. 6 respondentů je bez zaměstnání.

Dávky sociálního zabezpečení pobírají 3 respondenti.

5 respondentů je v kontaktu s rodinou.

O službě se 8 respondentů dozvědělo od svých přátel či známých. 1 respondent uvádí, že službu vyhledal sám a 1 respondent byl na KC Kolín odkázán terénními pracovníky o.s. Prostor.

Respondenti jako primární drogu uvedli v 7 případech pervitin, v 1 případě subutex, a to nelegálně, 1 respondent užívá léky opiátového typu spolu s pervitinem a subutexem (nelegálně) a 1 respondent THC.

9 respondentů užívá drogy intravenózně.

Četnost aplikace drogy u respondentů:

2 vícekrát denně
1 denně
3 obden
2 víkendově
1 1x týdně
1 3x měsíčně

Průměrný věk respondentů prvního užití jakékoliv drogy je 14,2.

První drogou byla u respondentů V 7 případech marihuana, ve 2 případech pervitin a v 1 případě extáze.

Jako první způsob užití drogy uvádí 7 respondentů kouření, 1 respondent šňupání nosem, 1 orálně a 1 i.v. aplikaci.

Průměrný věk respondentů první i.v. aplikace je 17.

5 respondentů se pokusilo v minulosti o léčbu. 2 respondenti uvádí jeden pokus a 3 respondenti pokusy dva, z toho u jednoho respondenta se jednalo o léčbu závislosti na alkoholu.

Všech 10 respondentů uvedlo rizikové chování.

Sdílení jehel/ náčiní - MINULOST	2 opakovaně 2 jednorázově 6 nikdy
Sdílení jehel/ náčiní – SOUČASNOST	4 ne 6 nikdy
Riziková aplikace – MINULOST	10 ano
Riziková aplikace - SOUČASNOST	9 ano 1 ne
Předávkování - MINULOST	7 opakovaně 1 jednorázově 2 nikdy
Předávkování – SOUČASNOST	3 opakovaně 5 ne 2 nikdy
Nechráněný sex -	9 opakovaně

MINULOST	1 nikdy
Nechráněný sex - SOUČASNOST	9 opakovaně 1 nikdy
Zdravotní komplikace - MINULOST	1 HEP A/B/C 1 HEP A/B 2 HEP B 1 HEP C 5 nikdy
Zdravotní komplikace – SOUČASNOST	2 HEP C 3 ne 5 nikdy

4.6 Tvorba dat

Rozhovory s respondenty probíhaly v poradenské místnosti KC Kolín. Díky faktu, že jsem byla dlouhodobou stážistkou v o.s. Prostor, a že jsem byla poučena o podmínkách a pravidlech kontaktu s klienty, mohly rozhovory probíhat bez účasti zaměstnanců KC, tedy v soukromí.

Všichni respondenti, kteří souhlasili s uskutečněním rozhovoru, a se kterými rozhovor proběhl, souhlasili i s nahráním rozhovoru na diktafon, s nahlédnutím do jejich osobní dokumentace a se zpracováním rozhovorů a anamnestických údajů. Byli také seznámeni a souhlasili s tím, že budou citováni ve výzkumu, přestože jsme se domluvili na zachování anonymity. Formulář pro udělení souhlasů uvádím v příloze č. 5.

Zaznamenané rozhovory jsem jak z diktafonu, tak z ručně psaných poznámek zaznamenávala do tabulky, která byla vytvořena pro tento typ výzkumu. Jednalo se o tabulku, kde byly vydefinovány typické otázky, které tvořili schéma rozhovoru – vodorovná osa, a k nim byli z rozhovorů připisovány citace jednotlivých respondentů.

Rozhovory byly přepisovány již ve formě citací, ze kterých byla vypouštěna slovní vata, úvodní seznámení a popis výzkumu, témata, která do výzkumu nepatřila. K jednotlivým odpovědím jsem již v průběhu přepisu dopisovala poznámky, kódy odpovědí, postřehy a významy.

Celkem proběhlo 5 návštěv KC Kolín za účelem rozhovorů s klienty. Vytyčila jsem si výzkumný vzorek 10 respondentů. S každým probíhal rozhovor individuálně. Jeden rozhovor trval od 30 do 60 minut. Součástí rozhovoru bylo i sebrání základních anamnestických dat.

Přepis jednoho rozhovoru do tabulky trval v průměru 4 hodiny. Tabulka, ve které jsou data zaznamenána, by při tisku zaplnila při zachování předepsané velikosti písma a okrajů 132 stran, z tohoto důvodu ji neuvádím v přílohách.

4.7 Analýza dat

K analýze dat mi posloužila výše zmiňovaná tabulka. Jako teoretické východisko jsem využila deskriptivního přístupu ke kvalitativní analýze, který využívá procesu třídění, klasifikace a deskripce. Dále metodu vytváření trsů a metodu prostého výčtu. Prvním krokem při kvalitativní analýze je kódování. Miovský definuje kódování jako „*přiřazování klíčových slov či symbolů k částem textu tak, aby byla umožněna snadnější a rychlejší práce s těmito částmi a bylo možné prostřednictvím kódů kdykoli pracovat s většími významovými celky*“³³. Při analýze jsem postupovala tak, že jsem si k citacím zaznamenávala kódy a ty jsem pak skládala do kategorií. Kategorie jsem následně srovnávala vzájemně mezi sebou. Celý proces doprovázelo zapisování si poznámek o možných souvislostech mezi kategoriemi.

Před sepsáním vyhodnocení výzkumu jsem se musela rozhodnout, jakou formu prezentace výzkumných dat zvolím. Rozhodla jsem se použít strategii od prvního objeveného k poslednímu objevenému, a to z důvodu, že přesně tímto způsobem analýza dat v realitě probíhala. Vyhodnocení kopíruje okruhy témat výzkumu.

³³ MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 219-220.

4.8 Validita

Validita výsledků ospravedlňuje existenci metody. Tvrzení je oprávněné, když jeho interpretace je validní – platná, pravdivá, legitimní.

Generalizace závěrů výzkumu na populaci je v kvalitativním výzkumu minimálně problematická, v některých případech i nemožná.³⁴ Vzhledem k tomu, že kvalitativní výzkum zkoumá konkrétní respondenty, v konkrétním čase a uprostřed konkrétní sociální reality, je aplikovatelnost výstupů výzkumu na jinou než zkoumanou skupinu respondentů obtížná. Přínosem výzkumu by mělo být spíše nové porozumění, vytváření nových hypotéz a teorií. Cílem výzkumu není generalizovat výsledky na klienty KC obecně. Postoje a zkušenosti jednotlivých respondentů totiž vycházejí z konkrétních zkušeností a prožitků. Záměrem je zabývat se potřebami klientů KC Kolín, zda jim vyhovuje nastavení služeb. Cílem je zpětná vazba, nabídka odpovědí na otázky, které si v praxi při práci s klienty často klademe, tvoříme si hypotézy na základě svých zkušeností, ale není mnohdy prostor, čas a prostředky se tímto systematicky a vědecky zabývat.

Pro každý výzkum je velmi důležitá validita a reliabilita, spolehlivost, získaných dat. Disman charakterizuje kvantitativní výzkum jako výzkum s vysokou reliabilitou a nízkou validitou, kvalitativní výzkum naopak jako málo reliabilní, ale vysoce validní.³⁵ S validitou kvalitativních dat souvisí takzvaná triangulace. Metoda triangulace spočívá v ověřování vztahů mezi pojmy, získanými výzkumem a dalšími ukazateli. Neboli opírání získaných zjištění o jiná než vyzkoumaná data. Je to neustálý proces porovnávání a vzájemného konfrontování toho, co je o studovaném problému známo z terénní práce, z literatury a z osobní zkušenosti. Díky průběžné triangulaci nabývá kvalitativní výzkum na validitě.³⁶ Triangulovala jsem své zkušenosti s vedoucí práce, vedoucí KC Kolín, s výsledky rozhovorů.

Dalším způsobem validizace výzkumu je výběr zkoumaných osob. V kvantitativním výzkumu se nejdříve provede konstrukce zkoumaného vzorku a až po jejím dokončení se začne se zkoumáním samotným. V kvalitativním

³⁴ Srov. DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, s. 286.

³⁵ Srov. tamtéž, s. 286.

³⁶ Srov. MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 264-266.

výzkumu je postup jiný. U kvalitativního výzkumu se postupně rozhoduje, s kým se bude hovořit jako s prvním, a tato volba následně ovlivňuje další volby týkající se toho, co se bude zkoumat dál. Kvalitativní výzkum je tedy utvářen kontinuálně v průběhu celé doby. Výzkumný soubor je úplný při dosažení takzvané teoretické saturace.³⁷

Ve svém výzkumu jsem byla limitována počtem návštěv na KC Kolín, jednalo se o jednorázové vstupy. I přes tyto limity jsem se snažila co nejvíce se přiblížit dosažení validity. Jako výzkumník se domnívám, že výzkumný soubor přinesl dostatečné množství informací, které se v posledních rozhovorech začaly opakovat, a tudíž došlo k saturaci.

4.9 Etika výzkumu

Při výzkumu byly dodržovány tyto etické normy a pravidla:

- tazatelka si zajistila souhlasy s výzkumem na KC Kolín a souhlasy od respondentů se zpracováním jejich rozhovorů a anamnestických údajů;
- tazatelka byla proškolená v provádění semistrukturovaného rozhovoru;
- tazatelka si byla vědoma pravidel a norem prostředí, ve kterém rozhovory probíhaly, a zavázala se je respektovat;
- respondenti se účastnili výzkumu dobrovolně, bez nároku na odměnu;
- respondenti byli seznámeni s výzkumem, měli právo rozhodnout se, zda bude rozhovor nahráván, včetně práva kdykoli žádat o zničení nahrávky nebo rozhovor přerušit, neodpovídat na otázky (informovaný souhlas);

³⁷ Srov. DISMAN, M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, s. 304.

- v případě, že by výzkumné postupy vyústily v nežádoucí následky pro respondenta, tazatel nese odpovědnost za odhalení a odstranění nebo nápravu těchto následků;
- nahrávky jsou uschovány u tazatelky, budou archivovány a použity pouze pro účely tohoto výzkumu, nikdo další k nim nemá přístup;
- všechny údaje z písemného záznamu, které by mohly zapříčinit porušení anonymity, budou odstraněny.

5 Analýza potřeb klientů KC Kolín

V této kapitole budu prezentovat získaná data. Výsledky analýzy jsou řazeny v logickém sledu. Začínám tím, jak jsou o službách KC klienti informováni, pokračuji jejich motivací k využívání služeb, přes pohled klientů na dostupnost služeb KC se dostávám k samotné analýze potřeb a končím zastavením u jejich pohledu na atraktivitu služeb. Výsledky jsou prezentovány v kapitolách podle sledovaných okruhů. V textu jsou názvy sledovaných kategorií zvýrazněny tučně a názvy identifikovaných podkategorií, tedy skupin jevů souvisejících v rámci kategorií, jsou podtrženy. Citace klientů pro dokreslení jsou prezentovány kurzívou. Tečky v citacích je vynechaná slovní vata nebo přímá řeč respondenta, výrok, který nesouvisel s tématem. Místo „respondent“ v samotné analýze používám „klient“.

Na závěr každé kapitoly je souhrn.

5.1 Sledované jevy – identifikované kategorie

5.1.1 Informovanost o službách KC

Jako hlavní **prvotní zdroj informací o KC** slouží samotní uživatelé drog. Devět klientů z deseti uvádí, že se o KC dozvěděli od známých či kamarádů, kteří již v kontaktu s KC byli. Takže se zde potvrzuje metoda nabalování sněhové koule.

R1: „Od kámoše, co chodil do káčka ... Tady v Kolíně od lidí co berou ...“

R7: „Já jsem se dozvěděla přes kamarády vo tom. Jakože my sme se potkali takhle na ulici a že kam na nějaký místo si dojít vo tom pokecat, vo nákejch těch problémech, vyměnit si nádobí a takhle. Tak vlastně kamarádi, jakože ty to znali,... tak sem se pak šla sem zaregistrovat.“

Mezi další zdroj informací patří terénní pracovníci. Jeden z klientů KC Kolín uvádí, že ho o službách KC informovali právě pracovníci TP, se kterými byl v kontaktu. Uvádí i to, že některé informace o KC získal již ve škole.

R6: „Já jsem o ní věděl možná ze školy. No a jinak od těch teréňáků.“

Zabývala jsem se také tím, **po jaké době užívání**, se klienti o KC dozvěděli a navštívili ho. 2 z nich uvedli, že tuto informaci získali a KC navštívili v začátcích užívání drog, po velmi krátké době. 2 klienti tuto dobu odhadují na půl roku, 1 na rok, 1 na rok a půl, 2 na tři roky, 1 na pět let a 1 klient, který experimentuje s drogami již šestnáct let, uvádí, že o KC ví již dávno, ale služeb využívá cca 2 roky, tedy po čtrnácti letech začal využívat služeb KC.

Dále jsem zjišťovala, zda **informace**, které klienti získali **před prvním kontaktem**, byly dostatečné, jakou si udělali klienti o KC představu.

6 klientů uvedlo, že informace, které měli na začátku, než se KC navštívili, byli nedostatečné. Většina z nich dostala informace o pár službách, které KC nabízí, a to především o výměnném programu, potravinovém a hygienickém servisu. Pouze 2 klienti zmínili, že před první návštěvou KC věděli o poradenství.

R2: „Informace jsem měl takový, že mi tady vyměňej buchny a dostanu najíst ...nic víc ...“

R4: „V podstatě žádný. „Pod’ na káčko“ a hotovo. „Můžeš se tady vykoupat, můžeš tady dostat polívku“ a tak...Věděl jsem, že se na káčku dá vyměnit, že poskytují určitý služby co se týče nějaký ty právní poradenství a todleto, ale prostě když jsem šel sem na káčko, tak "pod' dostaneš tam polívku, můžeš se tam vykoupat" a takhle no.“

R8: „Daj ti tam polívku, můžeš si tam vyprat, můžeš se tam vykoupat a já říkám: Za kolik? Voni: To je všechno zadarmo! ... Hlavně kvůli tomu jsem tam šel. Zpětně, když to vezmu, úplně ne, úplně dostačující to nebylo...“

R10: „Vo tý službě v podstatě nic, spíš jenom jako, že jsme si tady mohli dát čaj nebo polívku a že výměna, protože si šleham, takže jako, že by to bylo, že bych věděla konkrétně všechno, že třeba jako koupelna tady je a tohle, to ne.“

1 klient dokonce uvádí, že neměl informace žádné, nevěděl, o jakou službu se jedná, když ho kamarád poprvé vzal na KC.

R 5: „*Von mě tam vzal ten kluk ... řekl: „Pod’ se mnou”, já nevěděl kam jdu a on mi ani něřek, kam vlastně jdem.*“

2 klienti mají pocit, že měli informace dostatečné.

R3: „*Něco nám dřív řikali ve škole, že existujou K-centra ... Na to jsem potom zapoměl ... Kluci řikali, že choděj do káčka, tak jsem šel s nima ... Jo v parku se o tom mluvilo furt, tak jsem veděl, do čeho jdu.*“

1 klient uvádí, že přesto, že věděl pouze o výměnném programu, byli pro něj informace dostatečné.

R9: „*Akorát co se týče výměny jako čistý za špinavý a takhle. Tak jelikož jsem bral injekčně, tak jo. Tak mě stačilo jenom to, že si můžu vyměnit a nafasovat nový.*“

Co se týká představ, jaké si klienti o KC díky počátečním informacím udělali, jsou různé. 3 uvádějí obavy, které ze služby měli, čekali direktivní přístup. Ti, kteří již obdobných služeb využili, nečekali nic zvláštního. Zbytek klientů si udělalo dobrou představu a to z toho důvodu, že vidí službu jako užitečnou a potřebují ji.

To potvrzují i odpovědi klientů týkající se **nabídky služeb KC**. Chtěla jsem po klientech, aby služby konkrétně jmenovali, případně jsem se doptávala na konkrétní služby sami. Většina klientů byla schopná vyjmenovat podstatnou část nabízených služeb. Klienti jmenovali především ty služby, které využívají pravidelně či využili v minulosti. Někteří jsou dokonce schopni pojmenovat služby tak, jak jsou oficiálně nazvány, např. samospráva a potravinový servis. Většina klientů popisuje služby svými slovy.

R1: „*...výměna, kontaktka, sprcha, pračka, testy, hadry, samospráva, jídlo, pokec...*“

R2: „Zaprvý jídlo, můžu se vysprchovat, samozřejmě výměna nádobíčka a koukal jsem dneska, to jsem nevěděl, že dáváte i prádlo ... pak jsem koukal pračka, ždímačka nebo co to je ... a hlavně sem chodim kvůli pokecu ... samospráva.“

R4: „Výměny, nějaký koupání, stravování, můžu si tady zatelefonovat, poraděj mi tady, když mám nějaký problém..., co se týče soudu, ... prostě se zákonem ..., hlavně si tady jako dobře pokecám...“

R5: „Výměna, ... hygiena, což znamená vykoupat se, oholit se ... na kontaktce si můžou polívku, kafe, čaj, vlastně popovídat si o těch věcech, můžou domů dostat pěnívo nebo pomáhat s úklidem, za který dostávají stravenky a to je asi tak všechno... ještě s testama pomáhaj,... praní,...vlastně pomáhaj s prací ... Vlastně dostat člověka mezi lidi normální, to je velká snaha tady pomáhání lidem.“

R6: „Výměnu, takhlento kafe, kontaktku, můžu se tady sprchu,... počítač,... že i práci si tady může člověk tak nák...“

R7: „Já vim vo tom že kafe, s tím nákej ten pokec, ... výměna, pak je tady praní prádla pro lidi, já nevím,může se tady člověk vykoupat, dozví se vo těch léčebnách a takhle, ty úřady, to je další věc.“

R9: „Potravinovej servis, uklízecí servis,... zprostředkování léčení, práce,... testy, vočkování.“

Co se týká informovanosti o tom, **kdy služeb KC mohou využít a za jakých podmínek**, respektive **pro koho služba je určena** a jak může pracovníky využít, jsou odpovědi většinou podobné.

Otevírací doba a možnost využívání jednotlivých služeb v různou denní dobu je klientům vesměs známa. Pouze jeden respondent se v časech neorientuje, jelikož navštívil KC po poměrně dlouhé době.

Z hlediska toho, pro koho je služba určená, není 3 respondentům zcela jasná cílová skupina KC. Mají pocit, že služba je i pro ty, kteří nejsou UD, ale mají podobné problémy, např. jsou bez přístřeší, jsou závislí na alkohol, apod. Některé z těchto skupin zmiňovali i jiní respondenti, ale uvědomují si, že se sice s nimi na KC setkat mohou, ale nejedná se o primární cílovou skupinu.

R3: „*No sociálové. Narkomani, lidi bez domova,... alkoholici ... možná taky ... Ono to všechno zapadá do sebe ...*“

R5: „*Tak je to tady pro lidi, kteří jsou na ulici, pro lidi, kteří jsou narkomani. Pro tuhle tu vlastně část lidí to je. Alkoholici a tohle to ...*“

R6: „*No tak to je takňák pro všechny. To není jenom pro uživatele, si myslím...*“

SOUHRN

Významný zdroj informací před první návštěvou KC jsou pro klienty ostatní uživatelé drog, se kterými jsou klienti ve styku. Dalším zdrojem informací jsou terénní pracovníci. Naopak naprosto zanedbatelné množství se dozví o KC přes zdravotní či jiné instituce.

Z dalších odpovědí na otázky sledující informovanost klientů o KC je zjevné, že jsou zpočátku dosti neinformovaní. O rozmanitosti služeb KC se dozvídají, až když jsou s nimi v kontaktu. Pak jsou jim zdrojem informací především pracovníci, dále pak ostatní klienti a plakát se službami na kontaktní místnosti. U služeb, v kterých se poměrně orientují, používají většinou jiné pojmosloví, než pracovníci KC a než jaké je používáno na informačních letácích pro klienty určených.

5.1.2 Motivace klientů ke vstupu do služby

Hlavní motivací, která vedla klienty k tomu kontaktovat KC, bylo využití výměnného programu a zvědavost. 3 respondenti jako hlavní důvod návštěvy KC zmiňují výměnný program, další 3 zmiňují zvědavost a 2 zvědavost o využití výměnného programu.

R1: „*... chtěl jsem čistý buchny ...*“

R3: „*Buchny jsem potřeboval vyměnit ... Když jsem šel poprvý, šel jsem s kamarádama ... asi se podívat, jak to tady funguje, asi ze zvědavosti.*“

R9: „*Jak to tady funguje. Služby a podobně.*“

1 klient uvádí hygienický servis a praní prádla.

R8: „Ten hlavní důvod ... kvůli tomu abych prostě moh bejt fakt aspoň čistej prostě, chodit vypranej ... Mě něšlo třeba ani vo to ty na ty buchny, já jsem si ty peníze na to dokázal udělat. Ta hygiena a pak až ty buchny.“

1 klient nešel s konkrétní zakázkou či za konkrétním účelem, připojil se ke skupince UD.

R10: „Hlavní důvod, no já nevím ani takňák vyloženě hlavní důvod. Jsem vyloženě byla s těma kamarádama v parku a že si sem zajdou, tak jsem šla s nima. Takže to nemělo nákej konkrétní důvod, proč že bych věděla vo jaký služby tady jde, že bych za konkrétním účelem sem šla ... Připojila jsem se ke skupince. K většině. No pak jsem sem začla chodit vlastně tak už nějak pravidelnějc, i sama.“

Ještě **jiný důvod** mimo ten hlavní, proč vyhledali KC, zmínilo 9 klientů. 4 klienti, kteří neuvedli využití výměnného programu jako hlavní důvod, uvádí ho jako další. 4 klienti jako jiný důvod uvádějí potravinový servis. 2 z nich uvádí pouze tuto službu a 1 klient uvádí potravinový servis spolu s hygienickým servisem a 1 klient zmiňuje spolu s potravinovým servisem ještě pomoc při zprostředkování léčby.

R6: „Možná akorát, že se tady dá vyměnit.“

R4: „...časem, když jsem se prostě dostal na ulici, tak jsem začal hodně využívat třeba i tý možnosti se tady vykoupat, nechat si tady vyprat věci a takhle.“

R5: „Pozdějc určitě pomoc k vlastně léčebně se dostat ... pak vlastně když jsem chodil sem na kafe a na jídlo, protože jsem skončil na ulici ...“

V rozhovoru s klienty KC jsem se zabývala při zjišťování motivace i prvním kontaktem s KC, zda splnil očekávání, co bylo při prvním kontaktu pro zájemce o službu rozhodující, že službu začal využívat opakovaně.

Co se týká **prvního kontaktu**, tak na ten si rozpomíná 8 klientů. 1 klient uvádí, že je to již dlouhá doba (4 roky) a 1 uvádí jako důvod, proč si první kontakt příliš nepamatuje, účinky drog. **Očekávání** klientů byla různá. 1 klient neměl vesměs žádná očekávání.

R 10: „Jako já jsem popravdě vod toho vyloženě ňáký vočekávání ani neměla, že bych si představovala Bůh ví co ... Já jsem takňák nad tím ani nepřemejšlela...“

1 klient si nepamatuje první kontakt, ale mluvil o začátcích.

R9: „Abych ti pravdu řek, tak nevím. Nevím, jak jsem to vnímal, tu první návštěvu tady. Ty začátky tak to ti nepovím. Tak určitě nezklamala...ba naopak potěšila...“

5 klientům se očekávání splnilo.

R1: „...bylo to stejný jako všude...“

R5: „Cejtíl sem z tý druhy strany pracovníkovi jako porozumění toho člověka a snaha prostě najít řešení pro ty problémy, kterýma člověk prochází.“

3 klienti byli mile překvapeni, tudíž jejich očekávání bylo předčeno.

R2: „Lišilo se to moc ... o sto procent ... čekal jsem jako, že sem přijdu, že mi budou kázat ...“

R7: „No mě to docela překvapilo. Já jsem nečekala až takovou ... já jsem si šla vyměnit vlastně nádobí poprvé a hned v tom byl ňákej zájem...To mě překvapilo. Ta představa byla jiná ... Že to nebude takový vžitý ... Oni jsou prostě vžitý do nás... zájem.“

R8: „Jako ten první dojem byl až překvapivě dobrej ... Předčil spíš jako, já jsem tohle vůbec nečekal. Já jsem myslel, že přijdu a "tak sem dej ty špinavý a vem si ty čistý a vypadni".“

Co bylo **rozhodující**, co je zaujalo a vedlo k **opakování kontaktů s KC Kolín**, byla otázka, na kterou se mi dostalo různých odpovědí.

Ze 4 případů se jednalo především o personál, který je zaujal.

R6: „No to asi příjemný lidi tady, ta obsluha nebo tak.“

R8: „*Je mi tady líp než všude jinde ..., Martin mi podal ruku ... což tohle jsem nezažil na žádným káčku ... Tady to bylo fakt takový osobnější, takový jakože i s tím fyzickým kontaktem.*“

2 klienti zmiňují personál spolu s výměnným programem.

R2: „*Šel jsem sem kvůli výměně ale hlavně kvůli jídlu ...bylo to prvně s Petrem ...hlavně jsem potřebovat čistý buchty ... on mi rozuměl ... a já jsem mohl přijít a říct: hele Petře sere mě tohle a tohle a udělej tohle a tohle ... hlavně, že si fakt pokecám s těma lidma, ať to jsou feťáci, ať to jsou pracovníci, ať to je kdokoliv a můžu si tady vylejt srdíčko...psychologům nevěřím, ale pracovníkům tady jo.*“

R7: „*Upoutalo mě tady to, že tady je vochotnej personál. Že ty lidi jsou schopný si s náma promluvit, že nám rozuměj. Vcítěj se do té naší situace. Že nám tady neříkaj: "toddle nemáte dělat" ... Voni nám nic nezakazují ... Takový přátelský. Že nám jako chtěj pomoci, ale že nás do toho netlačej. ... No a pak nastala ta změna, že jsem si začala píchat a tak pak už to bylo častější.*“

U 2 klientů bylo motivací pro opakování kontaktu využití výměnného programu.

R 10: „*Vopakovat pak už hlavně kvůli výměně.*“

Pro 1 klienta byl motivující potravinový servis.

R9: „*Jídlo. Hlavně jídlo.*“

1 klient začal docházet pravidelněji kvůli hygienickému a potravinovému servisu.

R3: „*Ta hygiena, když seš na ulici, tak kde se jinde vykoupeš nebo najíš, když nemáš prachy.*“

Při zjišťování motivace ke kontaktu s KC Kolín jsem se také ptala na to, zda klienti jsou **v kontaktu i s jinou obdobnou službou**, kontaktním centrem či jinou službou pro UD. Z odpovědí vyplývá, že jsou všichni dotazovaní v současné době v kontaktu pouze KC Kolín.

R2: „*Ne, chodil jsem do Prahy, když jsem bydlel v Praze ...*“

R5: „*Ne. Jenom sem chodím.*“

Klienti byli dotazováni i na **předchozí kontakt se službami pro UD** před tím, než začali využívat služeb KC Kolín, a zda je tato zkušenost nějak ovlivnila při rozhodnutí kontaktovat KC Kolín.

Pro 6 klientů byl prvním kontaktem se službou pro UD právě kontakt s KC Kolín.

R3: „*Jenom tady.*“

3 klienti se se službami pro UD setkali dříve, než navštívili KC Kolín, v jiných městech.

R1: „*Jo, různě káčka po republice, podle toho, kde jsem byl ... Praha, Budějky,...*“

R8: „*Já jsem měl, že jo, nákou tu představu z toho Liberce, když jsem šel na to pražský káčko. Ale to pražský káčko mě úplně zase předčilo prostě. Hlavně ty lidi ... Jako v tom Liberci ty lidi nejsou jako takový jako třeba vy a pražský... Co já jsem byl ve všech káčkách, tak jako nejlepší a jako to nechci chválit, ale tak fakt Kolín je nejlepší, kde sem byl. Praha byla dobrá, dokud se tam mohlo prát a koupat se tam ...*“

1 klient využíval dříve TP o.s. Prostor, jehož pracovníci ho na KC Kolín odkázali.

R6: „*No ovlivnilo na tý zvědavosti.*“

SOUHRN

Většina klientů je schopná pojmenovat motivaci, proč služeb KC využívají, co je především z počátku zaujalo a zhodnotit svá očekávání, která na začátku měli. Motivace není skrytá, a proto je s ní možné pracovat. Klienti dokážou uvést, co byl ten hlavní a co ten vedlejší důvod, navštívit KC. Přiznávají i zvědavost. Většina klientů byla z prvního kontaktu s KC mile překvapena. Jejich očekávání bylo v 5 případech splněno a ve 3 dokonce předčeno. Motivem pro opakování kontaktů s KC Kolín bylo využívání služeb a 6 klientů zmínilo personál. Důležitá je zejména důvěra a vstřícnost spolu s nehodnotícím přístupem pracovníků. V současné době jsou dotazováni klienti v kontaktu pouze s KC Kolín, 4 klienti mají zkušenost s jinou, obdobnou, službou pro UD před tím, než začali navštěvovat KC v Kolíně.

5.1.3 Dostupnost

Zabývala jsme se tím, zda klientům, kteří využívají KC Kolín, vyhovuje čas a místo, případně zda by na tom něco měnili. Předestírám, že KC Kolín leží poblíž centra města Kolín i hlavního autobusového a vlakového nádraží. Otevírací doba je od 10.00 do 18.00. Od 10.00 do 13.00 je k dispozici pouze výměnný program. Od 13.00 do 18.00 je možné využít všech služeb KC a je otevřena kontaktní místnost, kde je pobyt klienta omezen na 1 hodinu.

Z hlediska **otevírací doby, hodinovém pobytu na kontaktní místnosti a místa** KC Kolín jsou 4 klienti zcela spokojeni, nemají žádné výhrady či jim přijdou ideální.

R6: „Já si myslím, že to je až dost dostupný ... Já si myslím, že to je tak nějak akorát.“

R7: „Já si myslím, že to je na dobrém místě. Že to není někde v centru města, aby na tebe každý viděl, kam jdeš. Lidi o tom vědí, že tady je káčko. Tady není takovej nákej frmol. Protože když sem jdu, tak se sice koukám jestli mě někdo nevidí, protože jsem z Kolína ... Ten čas, tak jako když to je od desíti do šeseti do večera, já si myslím, že to je dostupný pro každého.“

3 klienti by prodloužili pobyt na kontaktní místnosti, jeden z nich má i výhrady k otevírací době. Klienti uvádějí za ideální dobu pro pobyt na kontaktní

místnosti 1,5 až 2 hodiny, tak aby vše co potřebují, stihli a ještě si odpočinuli či stihli uschnout.

R3: „*Ta jedna se mi zdá jako ideální....za tu hodinu se tady dá kolikrát toho stihnout všechno, i když kolikrát bych tady byl nejradši dvě ... Od jedný do šesti je to tak akorát, to by ste pak mohli taky dělat nonstop.*“

R4: „*Ta hodina je fakt málo, když se jdeš koupat...třeba aspoň ty dvě hodky ...*“

R9: „*Né nepřijde mi to hodně, je to málo, hodně málo. Tak hodinku a půl aspoň dvě. Maximálně dvě. Tak když je někdo třeba unavenej, tak jako když si chce vodpočinout že jo, tak jako než si udělá pití, než si udělá polívku, než to sní, tak má půl hodiny pryč a půl hodiny, za půl hodiny se moc nevyto, že jo, nevodpočineš...Hodinka a půl spíš.*“

Celkem 4 klienti mají výhrady k otevírací době. 1 klient zmiňuje víkendové výměny. 2 klienti by posunuli otevírací dobu kontaktní místnosti od 11-12.00 a jeden by jí posunul do 19.00.

R2: „*Nevadí...jenom bych udělal jak jsem říkal o to víkendu aspoň na tu hodinu nebo dvě na ty výměny...*“

R8: „*Možná to časově, že máte fakt do těch šesti, to fakt někdy ... To ráno pro mě, jako že otevíváte v deset, to jako já ještě spím někdy...já bych to klidně posunul vod těch jedný...do těch sedmi.*“

R10: „*Akorát ta kontakta by mohla bejt třeba někdy, já nevím, třeba vod dvanácti nebo takňák.*“

1 klient, který je spokojen s místním usazením KC Kolín a hodinovým pobytem na kontaktní místnosti, má kromě výhrad k otevírací době, kdy by otevírací dobu kontaktní místnosti posunula o něco dříve, uvádí tak o hodinu, výhradu k nemožnosti se vrátit se a pokračovat v čase, který jí do hodiny na kontaktní místnosti zbývá, když potřebuje na chvíli odejít.

R10: „*Ale že to, že když člověk musí vodběhnout, tak, že se potom nemůže vrátit. Že jako by se mu nezapočítává ten čas, kolik mu třeba ještě zbejvá, že by se mohl vrátit aspoň na těch dvacet minut.*“

Z rozhovorů vyplývalo i téma, jaké **povědomí mají o KC ostatní UD a důvody, proč KC Kolín nenavštěvují.**

Dotazovaní klienti uvádějí:

- stud
- strach z neznámého (pracovníci, průběh služby, apod.)
- strach z prozrazení (stigmatizace)
- neinformovanost
- nedůvěra k lidem
- nedůvěra v organizaci (údajné napojení a předávání informací na policii a nemocnici, apod.)
- mají, kde bydlet
- nepotřebnost
- nezájem

R1: „Nevím, nechce ...“

R2: „... že je udáte na policajty a takovýhle věci ...“

R3: „Bydlej doma. Já kdybych bydlel doma, tak sem taky nechodim.“

R5: „Oni se boje, že oni je nakažou nebo něco takovýho ... jako udaj ... že ste prakticky spojený s policajty nebo s nemocnicema...“

R9: „Boje se toho. Všeho. Že je sem někdo uvidí jít a takhle. Hned si budou myslet, že to jsou narkomani a podobně prostě... Někteří se boje i tady toho ... jak to tady probíhá a takhle.“

Na otázky týkající se **počtu UD z okolí, kteří služeb KC Kolín nevyužívají**, uvedli klienti poměrně různé pohledy.

3 klienti odpověděli, že z těch UD, co znají, do KC Kolín chodí vesměs všichni. 1 klient uvádí 90% a jiný 1 uvádí 55-65%. Další 2 klienti odpověděli, že se jedná o 70% UD, které znají. 1 klient uvádí 25% a 2 klienti toto číslo odhadují na 20%.

SOUHRN

Klienti KC Kolín vnímají služby poměrně dostupné především, co se týká místního usazení. Z časového hlediska se jedná především o výhrady týkající se

kontaktní místnosti. Výhrady mají někteří klienti k hodinovému pobytu na kontaktní místnosti, otvírací doby kontaktní místnosti a nemožnosti si „odeběhnout“ a pokračovat v načaté hodině.

Odpovědi na otázky týkající se ke zjišťování toho, proč se nedaří být v kontaktu s větším počtem klientů, proč služeb KC Kolín nevyhledají, stojí k zamyšlení organizace z hlediska propagace a informovanosti o službě.

5.1.4 Adekvátnost potřebám klientů – samotná analýza potřeb

Klienti si na službách KC Kolín cení rozhovorů s pracovníky, které jim pomáhají v jejich ne vždy lehkém životě, kdy jim je naplněna potřeba kontaktu s lidmi. Popisují to různým způsobem. V rozhovoru mluví často o důvěře, kterou mají v pracovnících. Dále je pro ně důležitá ochota pracovníků. Personál, jako odpověď na otázku, co byste nejvíce ocenil na službách KC, zmiňuje 7 dotázaných. Dále si kromě personálu cení služeb, které využívají.

R1: „... že si můžu vyměnit, dát polívku, v zimě ohřát, pokecat ...“

R2: „Pokec ... já potřebuju mluvit ... asi hlavně to jídlo ... feták ví, co to je hlad...“

R3: „Já jsem rád za tohle...chod' k někomu každý den na jídlo, sprchuj se tam ... a nechtěj nic po něm.“

R5: „Já si vážím, že prostě jo hlavně toho úklidu, protože aspoň já mám zaprvý sám pro sebe co dělat. Jo, že mě to odvádí od myšlenek jako třeba nastřelit se nebo todlencto. I když prostě čtvrt roku neberu, tak prostě mě to táhne zpátky. Já jsem rád prostě i zatodlecto, protože tady je vidět, že ty fakt hodně, to K- centrum se snaží pomoci těm lidem. I po týdlencť strážce, že jim daj třeba ty stravenky nebo, že se s nima bavěj nějak ... Hlavně jsem taky spokojenej s tím, že můžu se před někým otevřít. Že můžu mít vnich důvěru, v některých ... Ta důvěra je ten největší dar, kterej může mít člověk.“

R6: „Těch lidí tady. Že dokážu takňák no tak trochu člověku pomoci jakoby duševně ... že si tady s nima člověk trochu duševně odpočine. Že si pokecá i u tý výměny.“

R7: „Jak jsem říkala ochota toho personálu. To je super. A ty služby, co nabízej lidem ... Já nevím o jinom místě, že bych si někam zašla. Já si toho cením,

protože to je, říkám, jediný místo, že vim, kam si můžu zajít, když něco potřebuju a cením si té ochoty.“

Samotné a konkrétní služby zmiňuje pouze jeden klient.

R8: *„Hlavně tu výměnu. Jako ta výměna a pračka. To je pro mě fakt to nej...“*

Pouze jeden klient se zmínil o tom, že si cení všech služeb.

R4: *„Já nevím, já jsem spokojenej se vším v podstatě, s každou službou, kterou tady poskytujete.“*

Klienti se také zamýšleli nad tím, **co jim ve službách DSV chybí**. Většina z nich měla konkrétní představu.

2 klienti by uvítali tzv. šlehárnou, místo, kde si v klidu mohou aplikovat dávku.

R1: *„Místo, kde bych si moh v klidu dát, jako to maj v Praze.“*

4 klienti zmiňují hudbu na kontaktní místnosti.

R3: *„Rádio ... nějakou hudbu ... “*

R8: *„Já jsem docela hudební člověk ... Já bych uvítal, já když sem přijdu, mě to přijde tady moc vyklidněný ... kdyby něco z pozadí, kdyby třeba hrála muzika, jako to maj třeba v Praze na káčku, tak to by se mi docela líbilo ... Takový jako zátiší udělat.“*

1 klient by si přál možnost kouřit na kontaktní místnosti.

R3: *„... akorát se, že tady nesmí kouřit.“*

1 klient zmiňuje i v této souvislosti dvouhodinový pobyt na kontaktní místnosti.

R7: „Třeba mi tady kolikrát vadilo, že ta doba strávení toho času tady může bejt jenom hodinu. Že někdy se tady sešli známí, jakože jsme si tady pokecali u toho stolu, že nás tady bylo fakt hodně a měli jsme si vo čem povídat ... ta hodina je krátká ... Tak dvě hod'ky na strávení.“

1 klient zmiňuje, že mu spíš než chybí, vadí, respektive vadilo to, že mu pracovníci nechtěli sdělit informace o jiných klientech.

R7: „Mě třeba vadilo to že já jsem se bavila a ptala jsem se „byl tady tendleten nebo tamten“, jakože mi to něřekli...“

1 klient by uvítal počítač s přístupem na internet. Ten je klientům k dispozici na kontaktní místnosti již delší dobu.

R7: „Dala bych sem přístup k počítači, na internet.“

4 klienti odpověděli, že jim nic nechybí či je nic nenapadá.

R5: „Mě tady nic nechybí...Já jsem tady spokojenej.“

R10: „Nevim. Nedokážu na tohleto odpovědět, nikdy jsem nad tím nepřemýšlela, co by mi tady chybělo. Nic mě nenapadá, co by tady mohlo ještě dalšího bejt.“

Další dotaz se týkal toho, které služby klienti využívají nejčastěji a které jim přijdou nejdůležitější. Klienti uváděli jako nejčastější i nejdůležitější většinou více než jednu službu.

Nejčastěji využívané služby dotazovaných klientů jsou:

- výměnný program (uvedlo 8 klientů)
- potravinový servis (uvedlo 5 klientů)
- hygienický servis (uvedli 4 klienti)
- kontaktní místnost a rozhovor s pracovníky (uvedli 4 klienti)
- praní prádla (2 klienti)

- samospráva (1 klient)

Za **nejdůležitější** považují klienti tyto služby:

- výměnný program (uvedlo 7 klientů)
- potravinový servis (uvedli 4 klienti)
- hygienický servis (uvedli 3 klienti)
- kontaktní místnost a rozhovor s pracovníky (uvedli 3 klienti)

R4: „Výměnej program, no vobčas tu sprchu, ted' teda dost často tu sprchu,...když už jsem tady, tak si dám i tu polívku, a to prádlo - praní. Nejvíc ta výměna, určitě ta výměna.“

R5: „Tak určitě ten úklid, pak praní prádla, ... kontaktku ... Nejdůležitější tak určitě tu otevřenost před pracovníkama, jako jo, za nima chodim sem často.“

R8: „No nejvíc výměna, koupelna a pračka. Nejdůležitější to jsou furt ty tři věci, pro mě prostě je fakt důležitý bejt čistej, no takhle mít čistý jako to je hlavní, mít čistý, ty buchny a pak bejt čistej.“

Z analýzy vyplývá, že by klienti, kdyby mohli, **změnili** na KC Kolín kromě již zmíněných obdobných odpovědí jako na otázky, co jim na KC Kolín chybí a otázku na časovou dostupnost, pár dalších věcí. Klienti by tedy kromě již zmíněné víkendové výměny, delšího pobytu na kontaktní místnosti, možnosti kouřit na kontaktní místnosti, hudby na kontaktní místnosti a šlehárny, dále změnili či zavedli:

- vybavenou ošetrovnu
- více teplé vody – větší kapacitu bojleru
- efektivnější systém rozpisu na samosprávu
- jiný – větší prostor kontaktní místnosti (cca pro 15 lidí)
- ještě jeden popelník před KC
- čistější klienty

R1: „...ta šlehárna by byla dobrá, a lékárna na káčku jako maj v Praze, tam maj vybavenou ordinaci, všechno ošetří a maj tam zdravotního pracovníka...“

R4: „No tak jako v klidu, akorát by tu mohla týct delší dobu teplá voda. To jako vzhledem k tomu, že teďka fakt chodíme do tý práce a jezdíme ve tři ve čtyři domů, tak je to docela o ničem, no.“

R5: „Já třeba nesouhlasim, já ti to řeknu na rovinu, s těma rozpisama úklidu jak jsou. Říkal jsem jim to víckrát prostě. Že když se ty lidi napíšou a vědí, že sem nechoděj nebo nepřijdou, aby se psali ty lidi den předem,... Pak to vlastně prakticky musíte za ně uklízet vy, vlastně přebíráte zodpovědnost za toho druhýho člověka.“

R6: „No dal bych ven ještě jeden popelník. To je asi všechno.“

R9: „Co bych tady změnil? Určitě bych změnil čistější prostředí nebo né čistější prostředí, ale prostě to, aby sem chodili trochu čistější lidi ...“

R10: „No vůbec by to chtělo trochu jinej prostor na tu kontaktku, vono je to takový maličkatý, že se sem nevejde víc lidí ... zas aby nebyl moc velkej chaos,... tak já nevím, tak maximálně do těch patnácti ... Mě i posléze pak vadilo, že se tady nemůže kouřit, že si tady člověk nemůže zapálit nebo to.“

Všichni dotazovaní klienti jsou spokojeni s **přístupem personálu**, což souvisí s naplňováním jejich potřeb. Podle A. Maslowa odpovídají potřeby klientů potřebám sounáležitosti a lásky dle hierarchie potřeb. Jde o potřebu být někým přijímán, někam patřit.

Jeden klient uvádí, že byl dříve nespokojen s personálem KC v Kolíně, proto prý i přestal na čas využívat služeb KC.

R1: „Jo jsou v pohodě ... nemám s nima problém ... ale dřív za starýho káčka mě tady nějaký lidi srali ... pak jsem sem moc nechodil ... ale teď je to dobrý.“

Personálu KC Kolín jsou prisuzovány následující atributy:

- snaha pomáhat
- projevují zájem
- umí porozumět
- přizpůsobivý k lidem
- otevřenost

- umožňují se otevřít
- ochotný pomoci

Klienti vnímají, že jsou pro ně práce.

R3: „V pohodě ... Je to jejich práce. To bych sem nemohl chodit, kdyby mi vadilo, že se mě na něco ptají...“

R4: „V pohodě. ... Nevím, já bych to asi neměnil ...“

R5: „Tak já co vidím, tak jako si myslím, že se snažej být připůsobilý k lidem. Umět porozumět druhým a snažit se poradit.“

Frekvence návštěv KC je pouze na klientech. Návštěvy a využívání služeb se eviduje pomocí kódů, takže je možné vyhledat informace o tom, jak často a za jakým účelem jednotliví klienti na KC Kolín chodí.

5 klientů uvedlo jako svou **poslední návštěvu předchozí otevírací den**. 2 klienti navštívili KC Kolín cca před týdnem. 1 dotazovaný zmiňuje 2-3 týdny, 1 před 2 měsíci a 1 cca před 9 měsíci.

Co se týká využití služeb při předchozí návštěvě, uvádí 6 klientů služby spojené s kontaktní místností i výměnný program. 3 klienti zmiňují pouze služby spojené s kontaktní místností a 1 pouze výměnný program.

Z hlediska pravidelnosti bych rozdělila dotazované klienty do dvou skupin, a to na ty, kteří chodí v současné době pravidelně (denně či vícekrát za týden) – 5 klientů, a na ty, kteří chodí nepravidelně (podle ročního období, frekvence užívání, apod.) – 5 klientů.

S možností rozhovoru s pracovníky jsou klienti spokojeni.

R4: „Záleží, co to je za problém, já si zas myslím, že když by to byl problém, kterej by se měl řešit na delší dobu, tak že ti neřeknou: "hele, hodina ti vypršela, sbal se a přid' až zítra" ... Já si myslím, že v tomhleto problém není.“

R5: „Tak určitě, když je to na kontaktce a já vím, že je tu volnej pracovník a že bych fakt něco potřeboval rozebrat, tak mu řeknu a, jestli by šel se mnou někam do jiný místnosti, kde prostě bych mohl bejt otevřenej. Že bych potřeboval radu nebo promluvit si o věcech, který mě štvou nebo nevím řešení svoje. Tak to sou věci, který prostě rád řeším s těma pracovníkama sám někde ... Já to vidím zatím jako dobře. Jako nikdo zatím neřek, že ne.“

R8: „Já si myslím, že člověka vytáhnete z toho nejhoršího. Jo to určitě ... to na každým káčku stačilo říct a prostě "jo, hned se to někdo bude věnovat".“

Další otázky se týkali **spokojenosti se službami** a **slabých míst v síti služeb**. Se službami, na čem se shodli, jsou klienti spokojeni. Slabá místa v síti služeb byla otázka, nad kterou se klienti již moc nepozastavovali. Ti, kteří ještě měli snahu nad otázkou přemýšlet, jí pojali spíše jako otázku na návazné služby. Byla mi v 1 případě zopakována absence šlechárny a navíc 1 klient zmiňuje i absenci kvalitního psychiatra. Dále 1 klient by uvítal, častější kontakt s terénními pracovníky a 1 klient zmiňuje rekvalifikace pro UD.

SOUHRN

Klienti využívají služeb KC Kolín nejen kvůli samotným službám, ale především kvůli pracovníkům, kteří jim pomáhají a jsou jim oporou. Hlavní potřeba, kterou jim služby a pracovníci KC poskytují je uznání jejich lidské identity.

O tom, co jim na kontaktním centru chybí či co by změnili, má více jak polovina dotázaných poměrně konkrétní představu.

Služby, které využívají, jsou schopni hovořit a jsou ve většině případů také schopni vyjmenovat ty, které jsou pro ně nejdůležitější, které jsou ty, které oni využívají nejčastěji.

S přístupem personálu jsou klienti spokojeni. Záleží jednoznačně na profesionalitě pracovníka KC, aby byl/a schopen/a rozlišit potřeby klienta a nabídnout mu ty služby, a popsat je tak, aby byli společně s klientem schopni vytvořit individuální plán, cíle, témata, kterým se budou věnovat. Zvědomovat klientovi proces, mluvit o významu jejich kontaktu s KC. Zvědomovat i to, že je legitimní, co cítí a prožívají, a že v rámci konzultací je možné o tom mluvit. Mluvit o potřebě sounáležitosti. Myslím si, že právě to se pracovníkům daří. Proto klienti zřejmě hodnotí jejich přístup jednoznačně pozitivně.

5.1.5 Atraktivita služeb, přijatelnost služeb pro klienty

Pro pochopení motivace klientů jsem využila i hypotetickou otázku, co by se stalo, kdyby **KC Kolín najednou přestalo fungovat**. Znamenalo by to něco pro klienty? Vadilo by jim to?

Klienti by se dali po jejich odpovědích rozdělit do zhruba tří skupin.

Nejpočetnější skupina, 7 klientů, vyjadřuje význam lidského vztahu a podpory ze strany pracovníků. Chyběl by jim personál a mrzelo by je to, že si nemají s kým promluvit o svých problémech. 2 klienti k tomu zmiňují absenci konkrétní služby KC, a to jeden klient uvádí výměnný program a druhý hygienický servis.

R2: „Vadilo, komu by to nevadilo. Každýmu by to vadilo. Hlavně kvůli tomu pokecu a výměně. Nepočítám to jídlo ... Káčko nesměj zavřít, voni ho nezavřou.“

R4: „Určitě by mi to vadilo. Jako teď když pomínou to, že by nebylo kde měnit, vyprat a todlencto, tak jako že jo, už jsem chodim nákej ten pátek, takže jsem na ty lidi docela zvyklej. Už jenom z tohodlencton důvodu. Nemáš si s kým pokecat. Občas to s těma lidma, kteří jsou vysolený dost dobře nejde. Občas si taky potřebuješ pokecat s někým normálním.“

R5: „Tak určitě. Tak jako zvyknul jsem si zaprvý na ty lidi...Chodim za nima, prostě protože už je mám rád za určitou dobu a chodim se s nima radit s věcma kor ve vztahu, protože mám krátkej vztah teďkon a protože jsou tam věci se kterejma si nevím rady ... Chodim za nima prostě pro radu, životní ... To by mě chybělo. Těžko se v týdle době někomu svěřuje.“

R8: „Hm to by bylo blbý ... Už když bych nebral teda tu výměnu, tak bych to bral kvůli tomu prostředí, kvůli hygieně. Fakt ta hygiena je hrozně moc důležitá...A zrovna tohle káčko, tohle by mi vadilo. To by nebylo dobrý.“

R10: „Tak jako určitě, člověk už k tomu má prostě nákou i citovou vazbu svým způsobem jako s těma lidma tady, když už je tady delší dobu ... Mrzelo by mě to. Né že bych byla sobecká jako v tom, kde já si vyměním buchny a takovýhle, ale spíš by mě mrzelo, že bych ty lidi už ani nepotkávala nikdy a už vidím, jak by se se mnou vykecávali někde na ulici.“

Druhou skupinu tvoří 2 klienti, kteří vnímají zrušení KC, především jako kolaps výměnného programu, čili zvýšení výskytu povalujících se použitých injekčních stříkaček v ulicích města. Jeden klient zmiňuje i význam hygienického servisu.

R3: „Já si myslím, že by to nevadilo jenom mě, ale vadilo by to tady více lidem ... Hodně dělá ta hygiena. Kdyby to tady nebylo, tak tady máte buchnu na každým chodníku, tomu věřte.“

R9: „Vadilo no. Protože ..., když by to přestalo, tak by se válelo hrozně sraček na ulici, co se týká jehel, vod, víček, no prostě fuj, bylo by to humáč ... Protože víš co, když bych si šel někam lehnout, au a píchnul bych se o hivěčkovou buchnu, jako fuj ... Co já vim, tak lidi jako když maj špinavý, tak mi říkaj "hele nechceš to na výměnu, abych to nemusela vyhazovat někde", říkam "no dej mi to".“

Prvními dvěma skupinami se prolínají 4 klienti, kteří vnímají a zmiňují pohled i druhých UD. Tvrdí, že by to nevadilo pouze jim, ale i ostatním UD.

Třetí skupinu tvoří 1 klient, který je toho mínění, že by mu zrušení KC Kolín nevadilo.

R1: „Nic, nevadilo by mi to.“

V poslední části rozhovoru jsem se zabývala tím, zda pro ně kontakt s KC Kolín nese nějakou **výhodu** a jak by hodnotili dosavadní zkušenost s KC Kolín, jak by ho pojmenovali. Zde již bylo patrné, že téma je vyčerpáno, vlastně jsem již nic moc nového nezjistila. Znovu se opakovalo, že klienti KC vnímají jako pomoc, podporu pracovníků KC a jmenují služby, které jsou pro ně důležité.

R4: „Můžu se, když zrovna někde nebydlím, můžu se tady tu hodinu vohřát, to je pro mě výhoda, můžu se tady vykoupat, to je taky výhoda, vyperete mi tady, výhoda. Hm. Asi jsem ve výhodě.“

R5: „Tak určitě někdy jo. Pro sebe jako, že prostě prakticky, né že bych svoje starosti házel na ně, ale prostě tím, že si to s nima popovídám o těch věcech, tak jsem vlastně uvolněnější prakticky. Nebo že sem prostě chodím uklízet za ty stravenky, tak mi to taky ulehčí, že se nemusím starat, kde seženu peníze na jídlo nebo todlencto.“

R7: „Já bych to nenazvala výhodama. Já bych to nazvala tím, že můžu někam přijít, nejsem tam odsouzená, můžu tam narovinu otevřeně mluvit.“

R8: „Jako kdybych sem nechodil, tak jsem na tom nák jinak ... To je pro mě fakt ta čistota ... Ono se to změnilo, jak jsem zjistil, že mám céčko ...“

R10: „...když potřebuju, tak prostě sem zajdu poradit se, když mám nákej problém. Nemusím vyhledávat náký lidi, který třeba vo mě to, že fetuju, nevědí, ale potřebovala bych vod nich třeba právníckou radu nebo něco takovýdlehó,

ale týká se to zrovna toho fetování, tak jim to nemůžu najednou vysypat. Ty lidi prostě nad tebou vyloženě, nevím, votočej se k tobě zády a jako ty seš pól, takže prostě s tebou vůbec ani komunikovat nebudou ani natodleto téma. Prostě seš feťák a nazdar. Provařovat se někde před úplně cizíma lidma, když by člověk potřeboval s něčím poradit, to mi přijde hloupost.“

Co se týká otázky na dosavadní zkušenost s KC a jeho pojmenování se mi dostalo spíše shrnutí dříve vyřčeného. 2 klienti pojmenovali KC přirovnáním.

R2: „Káčko se mi líbilo samo vo sobě. Kdyby nebylo káčko ... no hele našli mi tady léčebnu...odnaučili mě tady fetovat toluen...Jak bych to pomenoval? Takovej můj mladší brácha ... to káčko ... jako, že mě tu nikdo nenechá ve sračkách.“

R3: „Sem se o tom bavil s tátou, tak ten mi řek, že to je jak Armáda spásy pro nás. No jako svým způsobem má pravdu ... Je to zadarmo, anonymní ... Je to docela výstižný.“

1 klient se ke zkušenosti s KC Kolín vyjádřil takto:

R4: „Jak bych to popsala? Že takovouhle zkušenost, jsem nikdy neměla. Já si myslím, že to je dobrá zkušenost ... Káčko je tady jenom jedno ... nikdy mě nezklamalo ... vždycky mě snaží ty lidi naopak pomáhat, když jsem měla problémy, ať to byly jakýkoliv ... když neměli kompetence, ... tak se tady vo to snažili, aby mi dali nějaký náměty abych se nad něčím zamyslela...já si myslím, že je dobře, že tady ste.“

SOUHRN

Atraktivita KC jednoznačně vyplývá ze stylu práce a přístupu ke klientovi, který pracovníci KC Kolín používají. Jedná se o přístup zaměřený na klienta, tedy jeho osobnost a individualitu. Klient je vnímán jako někdo, kdo je schopen se sám rozhodnout, co potřebuje a co je pro něj v tu chvíli nejlepší řešení. Jsou mu nabídnuty informace, možnosti, je motivován, jsou mu zvědomována rizika, ale rozhodnutí a další aktivita je na něm. Jen na něm záleží, kolik energie a do čeho bude investovat a jak svou situaci bude řešit. Pracovníci se snaží zachovat nehodnotící postoj, se kterým se jinde neseťkávají. Tento postoj je vodítkem k důvěře a otevřenosti ze strany klientů.

5.2 Souhrn nejdůležitějších zjištění

Nejdůležitějším **zdrojem informací o KC** před první návštěvou jsou pro klienty ostatní **uživatelé drog**, se kterými jsou klienti ve styku. Dalším zdrojem informací jsou **terénní pracovníci**. Naopak naprosto **zanedbatelné množství** se dozví o KC přes **zdravotní či jiné instituce**.

Klienti jsou zpočátku dosti **neinformovaní**. **O rozmanitosti služeb KC se dozvídají, až když jsou s nimi v kontaktu**. Poté jsou jim **zdrojem informací především pracovníci**, dále pak ostatní klienti a plakát se službami na kontaktní místnosti. U služeb, v kterých se poměrně orientují, používají většinou **jiné pojmosloví**, než pracovníci KC a než jaké je používáno na informačních letácích pro klienty určených.

Většina klientů je **schopná pojmenovat motivaci**, proč služeb KC využívají, co je především z počátku zaujalo a zhodnotit svá očekávání, která na začátku měli. Motivace není skrytá, a proto je s ní možné pracovat. **Klienti dokážou uvést, co byl ten hlavní a co ten vedlejší důvod, navštívit KC**. Přiznávají kromě konkrétních služeb i **zvědavost**. **Většina klientů byla z prvního kontaktu s KC mile překvapena**. Jejich očekávání bylo v pěti případech splněno a ve třech dokonce předčeno. **Motivem pro opakování kontaktů s KC Kolín bylo využívání služeb** a šest klientů zmínilo **personál**. Důležitá je zejména důvěra a vstřícnost spolu s nehodnotícím přístupem pracovníků. V současné době jsou dotazováni klienti v kontaktu pouze s KC Kolín, čtyři klienti mají zkušenost s jinou, obdobnou, službou pro UD před tím, než začali navštěvovat KC v Kolíně.

Klienti KC Kolín **vnímají služby poměrně dostupné** především, co se týká **místního usazení**. Z **časového hlediska** se jedná především o **výhrady týkající se kontaktní místnosti**. Výhrady mají někteří klienti k hodinovému pobytu na kontaktní místnosti, otevírací doby kontaktní místnosti a nemožnosti si „odeběhnout“ a pokračovat v načaté hodině.

Odpovědi na otázky týkající se ke zjišťování toho, **proč se nedaří být v kontaktu s větším počtem klientů**, proč služeb KC Kolín nevyhledávají, stojí **k zamyšlení organizace z hlediska propagace a informovanosti o službě**.

Klienti využívají služeb KC Kolín nejen **kvůli samotným službám**, ale především kvůli pracovníkům, kteří jim pomáhají a jsou jim oporou. **Hlavní**

potřeba, kterou jim služby a pracovníci KC poskytují je **uznání jejich lidské identity**.

O tom, co jim na kontaktním centru **chybí či co by změnili**, má více jak polovina dotázaných poměrně konkrétní představu. Klienti jmenují například **šlehárnu**, místo, kde si v klidu mohou aplikovat dávku, dále pak **hudbu** na kontaktní místnosti, **možnost kouřit na kontaktní místnosti**, **víkendové výměny**, **delší pobytu na kontaktní místnosti**, **vybavenou ošetrovnu**, **více teplé vody** – větší kapacitu bojleru, **efektivnější systém rozpisu na samosprávu** a **jiný – větší prostor kontaktní místnosti**.

Služby, které využívají, jsou schopni hovořit a jsou ve většině případů také schopni vyjmenovat ty, které jsou pro ně **nejdůležitější**, které jsou ty, které oni využívají **nejčastěji**.

S přístupem personálu jsou klienti spokojeni. Záleží jednoznačně na profesionalitě pracovníka KC, aby byl/a schopen/a rozlišit potřeby klienta a nabídnout mu ty služby, a popsat je tak, aby byli společně s klientem schopni vytvořit individuální plán, cíle, témata, kterým se budou věnovat. Zvědomovat klientovi proces, mluvit o významu jejich kontaktu s KC. Zvědomovat i to, že je legitimní, co cítí a prožívají, a že v rámci konzultací je možné o tom mluvit. V této souvislosti můžeme hovořit o naplňování potřeby **sounáležitosti**. Myslíme, že právě to se pracovníkům daří. Proto klienti zřejmě hodnotí jejich přístup jednoznačně pozitivně. Klienti vnímají, že jsou pro ně práce. **S možností rozhovoru s pracovníky** jsou klienti **spokojeni**.

Další otázky se týkali **spokojenosti se službami** a **slabých míst v síti služeb**. Se službami, na čem se shodli, jsou klienti **spokojeni**. Slabá místa v síti služeb byla otázka, nad kterou se klienti již moc nepozastavovali. Ti, kteří ještě měli snahu nad otázkou přemýšlet, jí pojali spíše jako otázku na návazné služby. Byla mi v jednom případě zopakována **absence tzv. šlehárny** a navíc jeden klient zmiňuje i **absenci kvalitního psychiatra**. Dále jeden klient by uvítal, **častější kontakt s terénními pracovníky** a jeden klient zmiňuje **rekvalifikace pro UD**.

Pro klienty KC Kolín je **toto KC atraktivní**. Atraktivita KC Kolín jednoznačně vyplývá ze stylu práce a přístupu ke klientovi, který pracovníci Kolín používají. Jedná se o přístup zaměřený na klienta, tedy jeho osobnost a individualitu. Klient je vnímán jako někdo, kdo je schopen se sám rozhodnout, co potřebuje a co je pro něj v tu chvíli nejlepší řešení. Jsou mu nabídnuty

informace, možnosti, je motivován, jsou mu zvědomována rizika, ale rozhodnutí a další aktivita je na něm. Jen na něm záleží, kolik energie a do čeho bude investovat a jak svou situaci bude řešit. Pracovníci se snaží zachovat nehodnotící postoj, se kterým se jinde nesetkávají. Tento postoj je vodítkem k **důvěře a otevřenosti** ze strany klientů. Klienti zdůrazňují i **význam vztahu mezi nimi a pracovníky**.

5.3 Diskuse

Metodologie výzkumu kopíruje současné trendy analýzy potřeb klientů, které jsou prováděny v naší republice. Při jeho koncepci jsem vycházela především z publikací Michal Miovského. Inspirací mi byly *Analýza současného stavu a potřeb v oblasti drogových služeb na území hl. m. Praha určených příslušníkům národnostních menšin a přistěhovalců* (Miovský, 2005) a *Analýza potřeb klientů nízkoprahových zařízení* (Miovská, 2003). Cílem bylo zaměřit se na klienty, kteří využívají služeb konkrétního kontaktního centra. Ve výzkumu je třeba počítat s tím, že výsledky mohou být ovlivněny vztahem klientů k poskytovatelům služeb, kteří nejsou součástí represivní instituce.

V teoretické části se zabývám kontextem kontaktních center mezi sociálními službami, jejich specifiky, potřeby, které klienti mohou mít a popisem Kontaktního centra Kolín, kde byla analýza prováděna. Teoretická část významně doplňuje část výzkumnou, ve které je počítáno s tím, že čtenář již zná služby a význam kontaktních center.

5.4 Doporučení

Významným zdrojem **informací** o Kontaktním centru Kolín pro potencionální klienty jsou především samotní uživatelé drog, kteří KC navštěvují či navštívili. Jako riziko se jednoznačně jeví zkreslení informací. Dalším zdrojem informací jsou terénní pracovníci. Proto bych KC Kolín doporučila především následující:

- *vytvořit leták s informacemi o službách pro klienty, který bude přizpůsobeno jazyku klientů a*
- *nadále vytvářet, udržovat a kultivovat vztahy s terénními pracovníky a institucemi či specialisty, kteří na služeb KC při své práci odkazují či mohou odkázat a vybavit je výše zmíněnými informačními letáky.*

Tímto se může zabránit vzniku tzv. fám, které mezi uživateli drog kolují, a zároveň se zvýší informovanost klientů o možnostech, které mají na KC. Nemyslím si totiž, že metoda nabalování sněhové koule je ve zprostředkování informací o službě zrovna ideální.

Klienti přicházejí s různou **motivací**. Umění pracovníka spočívá v tom, jak si umí získat důvěru a najít vhodné pole spolupráce směrem ke klientovým potřebám. Důležité je zejména najít společné téma a rozvíjet kontaktní rámec, ve kterém se tvoří vztah. O něj klienti kromě služeb stojí především. Proto bych chtěla doporučit pracovníkům KC Kolín, aby se snažili:

- *usilovat o udržení kvality prvního kontaktu, který je důležitý při vytváření vztahu s klientem a další spolupráci a*
- *nadále naplňovat potřeby klientů a tím získávat a udržovat jejich důvěru.*

Tohoto jsou pracovníci KC Kolín velice schopní a o to víc je nutné si tyto skutečnosti uvědomovat a držet se jich.

Se vztahem souvisí také dostupnost služeb klientům. Z hlediska **dostupnosti** jsem se zaměřila v této analýze zejména na hledisko času a prostoru. Co se týká místního usazení, jsou klienti spokojeni. Z časového hlediska není až takový problém pro klienty otevírací doba celého provozu, ale pobytu na kontaktní místnosti. Jedni by uvítali časnější otevírací dobu, druhí by čas prodloužili do pozdějších hodin. Myslím si, že změna není nutná, protože čas, v kterém je otevřena kontaktní místnost vidím jako kompromis mezi všemi názory.

Dále by někteří prodloužili hodinový pobyt na kontaktní místnosti z hodiny na hodinu a půl či dvě hodiny. To vzhledem omezené kapacitě kontaktní místnosti pro osm klientů na ráz není možné. Někteří klienti by neměli dostatek prostoru služeb KC využít.

K časovému hledisku zazněl i názor, ve kterém zazněla možnost „odeběhnout“ a pokračovat v načaté hodině. Toto, dle mého názoru, nepřipadá v úvahu. Mohlo by to vést k tomu, že by klienti chodili na KC ne za účelem

využívání nabízených služeb, ale zjišťování informací či přímému nákupu drog mezi klienty.

Myslím si, že služby jsou jak z místního, tak časového hlediska dostupné. *Nic bych z tohoto pohledu neměnila, tudíž ani nedoporučila.*

Pomoc a podpora je pro klienty významným prvkem, který ve službách vyhledávají. Hlavní **potřeba** klientů KC Kolín je uznání jejich lidské identity, které se jím dostává prostřednictvím kontaktů s pracovníky.

Další klienty pocíťované potřeby jsou: šlehárna, hudba na kontaktní místnosti, delší pobyt na kontaktní místnosti, víkendové výměny, vybavená ošetrovna, více teplé vody, kouření na kontaktní místnosti, větší prostor kontaktní místnosti, efektivnější systém rozpisu na samosprávu, apod. Tyto potřeby mohou být inspirací pro inovace do budoucna ve službách KC. Záleží na organizaci, jakým směrem se chce vyvíjet, a do jaké míry být benevolentní a vycházet klientům vstříc.

K tomuto bych ještě ale dodala to, že tzv. šlehárna neboli aplikační místnost patří sice do oblasti služeb Harm Reduction, ale není v našich poměrech možná. Tato služba, typická chráněnými prostory, obvykle v blízkosti drogové scény, kde si mohou injekční uživatelé v klidu a bezpečně aplikovat drogu a přítomností proškoleného personálu zajišťující možnost intervence v případě předávkování, a dostupnosti potřeb pro bezpečnou aplikaci, není u nás legislativně ukotvena. Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky v České republice tyto aktivity zatím nepodporuje.

Klienti jsou se službami i možnostmi rozhovoru s pracovníky spokojeni. Kromě již zmiňované absenci šlehárny se klienti zmiňují o absenci kvalitního psychiatra, rekvalifikací pro UD a častějšími kontakty s terénními pracovníky. Toto vidím také jako *podnět k zamyšlení pro organizaci.*

KC Kolín je pro dotazované klienty **atraktivní** a to především z hlediska personálu. To, že je někdo přijímá jako sobě rovné a že k nim mohou mít důvěru, je pro ně víc než materiální služby, za jejichž využitím zpravidla chodí. A co bych doporučila? *Jen tak dál.*

Závěr

Pokusila jsem se přiblížit, co vlastně je ono kontaktní centrum a jaké má postavení mezi službami. Poté jsem se snažila poukázat na potřeby, které člověk může mít. Vzhledem k tomu, že cílem práce bylo provést analýzu potřeb klientů konkrétního kontaktního centra, kde jsem působila jako dlouhodobá stážistka, snažila jsem se popsat toto zařízení a strukturu klientů spolu s problémovými oblastmi v jejich životě. Po teoretickém úvodu do problematiky, jsem se zabírala teorií výzkumu a především samotnou analýzou. Vybraní a oslovení respondenti věrně kopírují zastoupení klientely Kontaktního centra Kolín. Výsledek analýzy shrnuji v předchozích podkapitolách, a to v *Souhrnu nejdůležitějších zjištění a Doporučení*. Mohu konstatovat, že klientům jsou v tomto Kontaktním centru uspokojovány potřeby fyziologické respektive biologické, sociální i psychologické a vycházejí, tak jak by to mělo být, z klientem pocíťovaných potřeb.

Potřeby klientů mohou být zjišťovány v průběhu práce s klientem a dozajista se mění v rámci etapy drogové závislosti. Analýzu potřeb klientů, jakožto příjemců služeb Kontaktního centra v Kolíně pod záštitou občanského sdružení Prostor, vidím velice přínosnou především v tom, že se díky ní zařízení dostává zpětná vazba od uživatelů služeb. Bez zpětné vazby, zakázek klientů, jejich vnímání významu, účelnosti a prospěšnosti služeb se neobejde žádná sociální služba.

Uživatelé drog si potřebují uvědomovat jinou perspektivu svého života, možnost změny a uvědomit si realitu. A to jim pracovníci kontaktních center nabízejí. Nenabízejí jim pouze služby, ale i vztah a porozumění. A jak se ukazuje, ten je důležitou součástí všech nabízených a přijímaných služeb.

Bibliografie

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. 375 s. ISBN 80-246-0139-7.

FILKA, Jaroslav. *Metodika tvorby diplomové práce*. 1. vyd. Brno: Knihař, 2002. 224 s. ISBN 80-86292-05-3.

HENDL, Jan. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1999. 280 s. ISBN 80-246-0030-7.

KALINA, Kamil a kol. *Drogy a drogové závislosti 1*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003. 320 s. ISBN 80-86734-05-6.

KALINA, Kamil a kolektiv. *Drogy a drogové závislosti 2*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003. 344 s. ISBN 80-86734-05-6.

KALINA, Kamil a kolektiv. *Interdisciplinární glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády ČR, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2001. 119 s. ISBN 80-238-8014-4. Dostupné na World Wide Web: < http://www.drogy-info.cz/index.php/info/glosar_pojmu >.

Kolektiv autorů. *Seznam a definice výkonů drogových služeb*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády ČR, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2006. 88 s. ISBN 80-86734-81-1.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

MIOVSKÁ, Lenka, MIOVSKÝ, Michal, GABRHELÍK, Roman, CHARVÁT, Miroslav. *Analýza potřeb klientů v nízkoprahových zařízeních*. Praha: Úřad vlády ČR, Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003. 80 s. ISBN 80-86734-44-7.

MIOVSKÝ, Michal. *Analýza současného stavu a potřeb v oblasti drogových služeb na území hl. m. Praha určených příslušníkům národnostních menšin a přistěhovalců*. Praha: 2005. 60 s.

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

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Český Těšín: Academia, 2004. 275 s. ISBN 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1998. 591 s. ISBN 80-200-0689-3.

STRAUSS, Anselm a CORBINOVÁ, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy techniky metody zakotvené teorie*. 1. vyd. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999. 228 s. ISBN 80-85834-60-X.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. 871 s. ISBN 80-7178-802-3.

Občanská sdružení v Kolíně. Kolín: o.s. Prostor, 2007. 10 s.

Výroční zpráva 2007. Kolín: o.s. Prostor, 2008. 30 s.

<<http://www.os-prostor.cz>>

<<http://www.psychologie.cz/slovník/search.php>>

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

Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Interní materiály o.s. Prostor.

Seznam zkratek

AT	alkohol – toxikomanie - AT ambulance
CSK	cílová skupina
HEP A, B, C	Hepatitida typu A, B, C
HIV	virus lidského imunodeficitu
HR	Harm Reduction
I. V. /i.v.	Intra venózní - nitrožilní
KC	K-centrum/ Kontaktní centrum
MěÚ	Městský úřad
OPL	Omamné a psychotropní látky
OPP	Obecně prospěšné práce
PH	Public Health
PL	Psychiatrická léčebna
PMS	Probační a mediační služba
RAR	Metoda rychlého posuzování (Rapid Assesment and Responce)
RVKPP	Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky
SZ	Sociální zabezpečení
THC	Tetrahydrocannabinol je účinnou látkou kadidla a drog marihuany a hašiše
TK	Terapeutická komunita
TP	Terénní programy
UD	Uživatel drog
ÚP	Úřad práce
VTOS	Výkon trestu odnětí svobody
WHO	Světová zdravotnická organizace (World Health Organization)

Seznam příloh

Příl. 1: Anonymní dotazník spokojenosti se službami K-centra (KC) Kolín a se službami terénního mobilního programu (TP)	75
Příl. 2: Záznamový arch – anamnestická data respondentů.....	77
Příl. 3: Seznam okruhů a podotázek, které byli využity při rozhovorech Semistrukturovaný hloubkový rozhovor – okruhy otázek.....	80
Příl. 4: Žádost o povolení výzkumu na KC Kolín pro potřeby bakalářské práce.	83
Příl. 5: Souhlas respondenta s uskutečněním, záznamem rozhovoru, nahlédnutím do dokumentace a použitím získaných dat v bakalářské práci „Analýza potřeb klientů Kontaktního centra Kolín o. s. Prostor“.....	85

Přílohy

Příloha č. 1

Anonymní dotazník spokojenosti se službami K-centra (KC) Kolín a se službami terénního mobilního programu (TP):

** odpovídej ANO či NE, ale u otázek, kde je to možné, jsou **velmi vítané i tvé připomínky, stížnosti, nápady**, atd., jestliže se rozepíšeš a nebudeš mít dostatek místa, použij druhou stranu listu. Díky za čas, který si věnoval vyplnění našeho dotazníku.*

1. Je podle tebe dostatečně chráněno tvé soukromí? Jsou ti služby poskytovány anonymně??

2. Znáš svoje práva, která máš zaručena v rámci KC či TP? Víš, kde se s nimi můžeš seznámit? Víš na koho se obrátit, aby ti je případně zopakoval??

3. Vyhovují ti služby poskytované K-centrem a terénními programy? Co bys případně u těchto služeb změnil, doplnil?

Služba: Kontaktní místnost

Návrh změn:

Výměnný program

Hygienický servis

Potravinový servis

4. V případě, že potřebuješ o svých potížích mluvit o samotě, je ti to dostatečně umožňováno?? Pokud ne, co vidíš jako překážku? Co by ti pomohlo??

5. Uvítal bys i nějaké další služby v KC či TP? Jaké?
6. Jak ti vyhovují provozní hodiny a dny K-centra a TP? Změnil bys na nich něco?
7. Dostáváš od pracovníků KC a TP dostatek potřebných informací? V případě, že ti některé informace chybí, které to jsou?? (např. způsoby bezpečného braní, rizika jednotlivých drog, infekční choroby, možnosti léčby závislostí, sociální zabezpečení, právní oblast, atd...)?
8. Uvítal bys, kdyby tě některý z pracovníků KC/TP doprovodil na některé úřady, za lékařem či právníkem?
9. Jsi spokojen s prostředím (prostory, vybavení) K-centra? Jestliže ne, tak co bys změnil k lepšímu?
10. Jsi spokojen se sítí návazných zařízení, jako jsou odborní lékaři (psychiatri, gynekolog, chirurg, atd.), specializovaná léčebná zařízení (detoxy, léčebny, komunity, substituční centra), právní poradny, sociální odbory MěÚ a další? Kde cítíš případné nedostatky??
11. Pokud by ti něco na poskytovaných službách či chování pracovníků vadilo, můžeš si stěžovat – víš jak na to???

Příloha č. 2

Záznamový arch – anamnestická data respondentů

RESPONDENT č.

Pohlaví:

Věk:

Bydlení:

S kým žije

1. Sám
2. S rodiči/rodinou
3. S přáteli
4. S partnerem
5. S partnerem a dítětem
6. Sám s dítětem

Kde žije

1. Doma (u rodičů)
2. Vlastní byt (i pronajatý) - byt v užívání dotazovaného
3. Cizí byt - byt v užívání jiné osoby (např. partnera, známého, kamaráda)
4. Ubytovna, hotel, chráněné bydlení
5. Squat
6. Kasárna
7. Bez domova, na ulici

Žije s osobou užívající drogy?

Státní příslušnost:

Etnická příslušnost:

Vzdělání:

1. základní
2. vyučen
3. střední s maturitou
4. vyšší odborné
5. vysokoškolské
6. nedokončené základní

Zaměstnání:

Ano/ne

Na smlouvu/na černo

1. Pravidelné zaměstnání
2. Škola
3. Příležitostná práce
4. Registrován na ÚP
5. Bez zaměstnání
6. Dávky SZ

Kontakt s rodinou:**Reference (jak se o službě dozvěděl):**

1. Kontaktní centrum
2. Léčebná zařízení (PL, TK)
3. Krizové centrum
4. Zdravotní služby
5. Sociální služby
6. Školy
7. Vyhledal nás sám
8. Jiné
9. Terénní programy

Primární droga:

Aplikace:

Četnost:

1. méně než 3x měsíčně
2. 1x týdně
3. víkendově
4. obden
5. denně
6. 2-3x denně
7. více než 3x denně
8. neužita déle než 6 měsíců
9. neužita v posledních 6 měsících
10. neužita v posledních 3 měsících
11. neužita v posledním měsíci

První věk užití:

Drogy

I.V. aplikace

Způsob prvního užití

Pokusy o léčbu:

Rizikové chování (SDÍLENÍ JEHEL, NÁČINÍ, RIZIKOVÁ APLIKACE, PŘEDÁVKOVÁNÍ, NECHRÁNĚNÝ SEX, ZDRAVOTNÍ HOMPLIKACE HIV/ HEP A, B, C):

Minulost:

Jednorázově/opakovaně/nikdy-ne

Současnost:

Jednorázově/opakovaně/nikdy-ne

Příloha č. 3

Seznam okruhů a podotázek, které byli využity při rozhovorech

Semistrukturovaný hloubkový rozhovor – okruhy otázek:

1) Informovanost

1a) Jak jste se o KC dozvěděl/la? Od koho? Po jaké době užívání? Mohl/la byste mi konkrétně popsat jak to proběhlo?

1b) Jaké informace jste o KC na začátku měl/la? Bylo to dostatečné? Co jste se na začátku dozvěděl/la o KC?

1c) Jakou jste si udělali o KC představu? Co jste si představoval/la, že můžete očekávat a požadovat od KC? Co jste čekal/la, že ta služba znamená, nabízí?

1d) Jaké služby KC poskytuje? (ať zkusí vyjmenovat vše, třeba i to, co sám nevyužívá; pokud nebude znát vše, ořukat zbytek)

1e) Kdy můžete služby KC využít? (A za jakých podmínek? Ví, že je to pro uživatele drog, nebo pro koho jiného, kdy službu může využít, jak pracovníky KC může kontaktovat?)

2) Motivace

2a) Co vás vedlo k tomu KC vyhledat, kontaktovat? Co byl ten hlavní důvod?

2b) Měl/la jste i jiné důvody? (pokud nic, tak: fantazie, očekávání?) Byl ten první důvod jediný? Měl/la jste i jiné důvody?

2c) Když si vzpomenete na první kontakt, vybavíte si ho? Co pro Vás bylo při prvním kontaktu rozhodující? Co vás zaujalo? Co Vás vedlo kontakt opakovat?

2d) Splnil první kontakt s KC Vaše očekávání? Co bylo stejné a co se lišilo od Vašich představ?

2e) Jste v kontaktu s nějakou obdobnou službou?

2f) Byl/la jste před KC v kontaktu s nějakou službou, zařízením pro UD? Ovlivnilo Vás to nějak při kontaktování /rozhodnutí vyhledat KC?

3) Dostupnost

3a) Jak byste hodnotil/la čas a místo, kdy jsou služby KC poskytovány? Vadí Vám v této souvislosti něco? Co by se dalo zlepšit?

3b) Jaké mají povědomí o téhle službě ostatní UD, kteří sem nechodí? A proč sem si myslíte, že sem nechodí?

3c) A z toho lidí co mají zkušenost s drogou? Kdyby jste měl/la odhadnout, když si představíte, kolik takových lidí tady má nějakou zkušenost s drogami, kolik z nich o KC ví a kolik neví? A těch co ví, kolik jich sem chodí, a kolik ne?

3d) Jaké jsou podle Vás důvody, že někdo KC nevyužije?

4) Potřeby

4a) Co byste na službách KC nejvíce ocenil? Proč?

4b) Co vám naopak chybí na KC?

4c) Které služby využíváte nejvíce, a které považujete za nejdůležitější? Můžete je vyjmenovat?

4d) Co byste na KC změnil/la, kdybyste mohl/la?

4e) Jak byste hodnotil/la přístup personálu?

4f) Kdy jste se naposledy byl/a na KC? A jednalo se pouze o výměnu nebo i Kontaktní místnost?

4g) Jak často jste v kontaktu s KC? Chodíte pravidelně? Přijde Vám možnost rozhovoru s pracovníkem a čas dostatečné?

4h) Jak jste spokojen/na s nabídkou služeb?

4j) Kde vidíte slabá místa v síti služeb, co tady chybí?

5) Atraktivita a přijatelnost služeb

5a) Když si představíte, že by KC náhle přestalo fungovat, co by se změnilo? Vadilo by Vám to? Proč?

5b) Má pro Vás to, že jste v kontaktu s KC nějaké výhody?

5c) Kdyby jste hodnotil/la dosavadní zkušenost s KC, jak byste to popsal? Pojmenoval? Co pro vás KC znamenají?

Příloha č. 4

Žádost o povolení výzkumu na KC Kolín pro potřeby bakalářské práce

Žadatel: Stanislava Holovčáková, DiS., studentka

Studijní obor / škola: Sociální politika a sociální práce, CHASOC / UP Olomouc - CMTF

Telefon: 721 200 636

E-mail: holovcakova.stanislava@seznam.cz

Občanské sdružení Prostor

Bc. Tomáš Žák

odborný ředitel

Kutnohorská 17

280 02 Kolín 4

Kolín 20. ledna 2009

Žádost o povolení výzkumu na KC Kolín pro potřeby bakalářské práce „Analýza potřeb klientů Kontaktního centra Kolín o. s. Prostor“

Vážený pane řediteli,

jsem dlouhodobou stážistkou ve Vaší organizaci. Chystám se zpracovat výzkum pro bakalářskou práci, který by byl užitečný a prospěšný v praxi. Tématem mé práce je „Analýza potřeb klientů Kontaktního centra Kolín o. s. Prostor“. K efektivnímu sběru dat jsou potřeba rozhovory s klienty.

Z výše uvedených důvodů Vás žádám o povolení výzkumu na KC.

Povolení zaznamenat rozhovor na diktafon či písemně a použít získaná data v mé práci si od klientů zajistím od každého individuálně.

Jsem podrobně seznámena s vnitřními předpisy a pravidly KC a kontaktu s klienty. V rámci bakalářské práce se řídím etickým kodexem, který obsahuje i mlčenlivost a anonymizuje zjištěné údaje získané od participantů.

Výzkum bude probíhat na KC a předpokládaný vzorek je celkem 10 osob. Cílem práce je zjistit následující:

- 1) Jak jsou klienti KC Kolín informováni o nabídce služeb?
- 2) Co vede nejčastěji klienty ke kontaktu s KC Kolín?
- 3) Jak jsou drogové služby v KC Kolín klientům dostupné?
- 4) Odpovídá nabídka služeb potřebám klientů? Pokud ne, v čem?
- 5) Jsou služby KC Kolín pro klienty atraktivní a přijatelné?

Při získávání dat použiji metodu semistrukturovaného rozhovoru. Vedoucím bakalářské práce je Mgr. Markéta Lukáčová. Sběr dat bude probíhat v období od ledna do března 2009. Plánované dokončení práce je duben 2009.

Pevně věřím, že mé žádosti bude vyhověno.

S pozdravem

V Kolíně dne 20. ledna 2009

.....
podpis žadatele

.....
podpis vedoucího bakalářské práce

Příloha č. 5

Souhlas respondenta s uskutečněním, záznamem rozhovoru, nahlédnutím do dokumentace a použitím získaných dat v bakalářské práci „Analýza potřeb klientů Kontaktního centra Kolín o.s. Prostor“.

SOUHLAS RESPONDENTA č.

Ne/souhlas* uživatele služeb KC Kolín o.s. Prostor s **uskutečněním rozhovoru.**

Ne/souhlas* uživatele služeb KC Kolín o.s. s **nahráním rozhovoru na diktafon.**

Ne/souhlas* uživatele služeb KC Kolín o.s. s **nahlédnutím do osobní dokumentace.**

Ne/souhlas* uživatele služeb KC Kolín o.s. se **zpracováním rozhovorů a anamnestických údajů** do bakalářské práce *„Analýza potřeb klientů Kontaktního centra Kolín o. s. Prostor“*.

Dne:

Podpis:

* nehodící se škrtněte

Zpracovala: Stanislava Holovčáková, DiS. - pro účely bakalářské práce (2009)