

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá uživateli alkoholu v kontaktním centru. Zaměřuje se na jejich charakteristiku a analýzu jejich potřeb. Teoretická část poskytuje ucelený obraz o zkoumané problematice, podložený domácími i zahraničními zdroji. Empirická část vychází z popisné statistiky a kvalitativního sběru dat.

Hlavním cílem diplomové práce je charakterizovat uživatele alkoholu v kontaktním centru a prozkoumat jejich potřeby.

Výzkumný soubor tvořilo 16 respondentů, z toho 12 klientů kontaktního centra a 4 pracovníci.

Pro účely výzkumu bylo zvoleno metody popisné statistiky a polostrukturovaného rozhovoru s využitím zakotvené teorie.

Výsledky interpretují odpovědi na výzkumné otázky. Výzkumné šetření přineslo charakteristiku 4 kategorií klientů kontaktního centra – uživatelů alkoholu. Služba napomáhá naplňovat potřeby v rovině osobní hygieny, potravy, ale také třeba i bezpečí a důvěry. Pro část klientů je důležitá rychlá dostupnost služby a práce s udržením motivace k léčbě. Klientům je užitečná i pomoc v sociální oblasti – pomoc s vyřízením sociálních dávek, dokladů, doprovody na úřady, pomoc s hledáním bydlení, práce apod. Především pro klienty bez domova jsou služby velmi atraktivní. Bylo ověřeno, že pro uživatele alkoholu centrum plní funkci jako vstupní brány do systému péče ve chvíli, kdy jsou ostatní služby nedostupné. Vedle toho slouží jako sociální síť, která udržuje sociálně vyloučené klienty před ještě větším sociálním propadem. Nedílnou součástí práce s uživateli alkoholu v centru je minimalizace rizik, a to jak z hlediska samotné konzumace alkoholu, tak v široké perspektivě dalších rizik, která s pitím souvisí – zdravotní, sociální, psychická. Svou činností tak napomáhají k ochraně veřejného zdraví v širokém slova smyslu.

Klíčová slova: alkohol – kontaktní centrum – harm reduction – analýza potřeb