

Abstrakt

Východiska:

Aplikační místnosti jsou službou, ve které mohou klienti užívat nelegální návykové látky pod dozorem vyškoleného personálu. V některých zemích jsou aplikační místnosti provozovány již přes 30 let a různé studie poskytují pozitivní výsledky, které nás obeznamují s výhodami, které zařízení s aplikačními místnostmi poskytují. Tato práce však nemá za cíl zaměřit se na již potvrzené, ale na konkrétní zkušenosti a potřeby jedinců, kteří jsou s tímto typem zařízení v téměř dennodenním kontaktu. Výzkum byl učiněn v kontaktním centru s aplikační místností Birkenstube v Berlíně. Toto zařízení je v provozu od začátku roku 2004 a je tak jedním z prvních center s aplikační místností ve městě Berlín. I přes svou dlouhou působnost, tradici a neustále měnící se potřeby jeho klientely, byla samotná činnost tohoto zařízení evaluována naposledy v roce 2015.

Cíle:

Cílem této práce je nahlédnout a analyzovat potřeby klientů a klientek, kteří využívají služeb kontaktního centra s aplikační místností Birkenstube v Berlíně. Pomocí rozhovorů s vybranými respondenty následně zjistit, zda je klientům poskytováno to, co opravdu od služby potřebují, či zda by bylo vhodné zaměřit se na zlepšení poskytovaných služeb, dle potřeb jejich uživatelů.

Metody a výzkumný soubor:

Kvalitativní data byla sbírána pomocí semistrukturovaných rozhovorů s klienty kontaktního centra s aplikační místností a následně i s jednotlivými pracovníky tohoto centra. Účastníci výzkumu z řad klientů byli vybráni výběrem na základě dostupnosti. Celkem byly učiněny rozhovory s 10 uživateli centra Birkenstube. Pracovníci služby byli vybráni výběrem totálním a celkový počet činil 7 respondentů. Získané informace byly následně analyzovány zakotvenou teorií. Pro účely analýzy dat bylo využíváno programu Atlas.ti.

Výsledky a závěr:

V mnohých směrech plní Birkenstube potřeby svých klientů a navazuje tak i na cíle, které si v obecném kontextu provoz aplikačních místností ukládá. Dle respondentů se jedná o místo pro bezpečnou konzumaci návykových látek a zároveň hodnotí kladně klidné bezpečné prostředí celého zařízení. Tyto argumenty představují pouze částečně důvody, kvůli kterým respondenti do Birkenstube docházejí. Pocit bezpečí podporuje přítomnost personálu, kterému klienti mohou důvěřovat. V rámci výzkumu bylo respondenty z obou skupin dotazovaných poukázáno i na některá slabá místa, která je třeba v budoucnu diskutovat a snažit se o jejich změnu či nápravu. Jedná se např. o nedostatečné dodržování pravidel ze strany některých klientů, krátkou otevírací dobu zařízení a malý prostor věnovaný ženám uživatelkám.

Klíčová slova:

Aplikační místnost, kontaktní centrum, analýza potřeb, nelegální návykové látky, Berlín