

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Zdravotně sociální fakulta

**Subjektivní vnímání nabídky sociálních služeb pro bezdomovce
touto cílovou skupinou ve vybraných regionech České a Slovenské
republiky**

Bakalářská práce

Mgr. Alena Kajanová, Ph.D.

2011

Kateřina Bendová

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá subjektivním vnímáním nabídky sociálních služeb pro bezdomovce touto cílovou skupinou ve vybraných regionech České a Slovenské republiky. V teoretické části jsem se zabývala charakteristikou, jak osob bez přístřeší, tak i celého fenoménu bezdomovectví. V práci jsou uvedeny druhy sociálních služeb pro osoby bez přístřeší a popsána zařízení, která fungují na území města Havířova a Žiliny. Realizace praktické části proběhla na území dvou měst, Havířova a Žiliny. Cílem praktické části byla identifikace subjektivního vnímání nabídky služeb zaměřených na osoby bez přístřeší touto cílovou skupinou v Havířově a Žilině. Stanoveného cíle jsem se snažila dosáhnout pomocí kvalitativního výzkumu, metodou dotazování. Cílový soubor byl tvořen osobami bez přístřeší a sociálními pracovníky. U osob bez přístřeší byla použita technika polostrukturovaného rozhovoru, který se skládal z 11 otevřených otázek. U sociálních pracovníků jsem zvolila techniku nestrukturovaného rozhovoru.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že osoby bez přístřeší nemají dostatečné informace o poskytovaných službách. Nejčastěji využívanou službou byl azylový dům/útulek a noclehárna. Důvodem pro nevyužití sociálních služeb je nedostatek finančních prostředků. Mezi Havířovem a Žilinou existuje rozdíl jak v nabídce, tak ve využití sociálních služeb pro osoby bez přístřeší. Osoby bez přístřeší uvedly, že žádnou službu nepostrádají.

Identifikované informace od respondentů mohou být poskytnuty organizacím, které se věnují právě osobám bez přístřeší. Rozhovory s osobami bez přístřeší jim mohou být nápomocné při vyhledávání pomoci. Práce může být využita jako podklad pro další výzkum a jako učební materiál.

ABSTRACT

This Bachelor Thesis deals with subjective perception of the offer of social services for the homeless by this social group in selected regions of the Czech and the Slovak Republics. The theoretical part deals with the characteristics both of the people without shelter and of the whole phenomenon of homelessness. The work lists the individual types of social services for homeless people and describes the facilities operating at the territory of the cities of Havířov and Žilina. The practical part was implemented at the territory of two cities, Havířov and Žilina. The aim of the practical part was to identify the offer of social services for the homeless by this social group in Havířov and Žilina. I tried to reach the set goal by means of qualitative research, questioning method. The target sample consisted of people without shelter and by social workers. The technique of semi structured interview consisting of 11 open questions was used for the homeless people. For the social workers I chose the technique of non-structured interview.

The research results show that homeless people do not have sufficient information on the services being offered. Sanctuary houses/dosshouses were the mostly used services. Lack of funds is the reason for not using social services. There are differences between Havířov and Žilina both in the offer and in the use of social services for people without shelter. The homeless people said they did not lack any service.

The information obtained from the respondents may be provided to organizations dealing with the homeless people. The interviews with the people without shelter might help them in seeking for assistance. The thesis may be used as input for further research and as educational material.

Prohlášení:

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 6. 5. 2011

.....

Kateřina Bendová

Poděkování:

Děkuji paní Mgr. Aleně Kajanové, Ph.D. za odborné vedení, věnovaný čas a trpělivost, které mi věnovala při konzultacích s bakalářskou prací. Poděkování patří i mé rodině za obětavou pomoc a podporu při zpracování mé bakalářské práce.

OBSAH

ÚVOD	9
1 SOUČASNÝ STAV	11
1.1 Bezdomovectví	11
1.1.1 Pojem osoba bez přístřeší	11
1.1.2 Formy bezdomovectví	12
1.1.3 Příčiny bezdomovectví	13
1.1.4 Vývoj bezdomovectví	14
1.2 Chudoba	15
1.2.1 Příčiny chudoby	15
1.2.2 Důsledky chudoby	16
1.2.3 Sociální skupiny ohrožené chudobou	16
1.3 Sociální vyloučení	18
1.3.1 Kultura chudoby	18
1.3.2 Rizika spojená se sociálním vyloučením	19
1.4 Sociální služby pro osoby bez přístřeší v ČR a SR	20
1.4.1 Terénní sociální práce	21
1.4.1.1 Specifika terénní sociální práce s osobami bez přístřeší	22
1.4.1.2 Typické úkony při práci s osobami bez přístřeší	22
1.4.2 Nízkoprahové denní centrum	23
1.4.3 Noclehárna	24
1.4.4 Azylový dům / Útulok	24
1.4.5 Služba následné péče	24
1.6 Vybrané organizace na pomoc osobám bez přístřeší	25
1.6.1 FEANTSA	25
1.6.1.1 Cíle organizace	25
1.6.1.2 Aktivity organizace	26
1.6.2 Sdružení azylových domů	26
1.6.3 Armáda spásy	26
1.6.5 Slovenská katolícka Charita	27
1.7 Sociální služby města Havířov	28
1.7.1 Nízkoprahové denní centrum	28
1.7.2 Noclehárna pro muže Havířov	28
1.7.3 Azylový dům Havířov	29
1.7.4 Azylový dům pro matky s dětmi	29
1.7.5 Dům pod svahem	30
1.8 Sociální služby města Žiliny	31
1.8.1 Útulok Štart	31
1.8.2 Dom charity sv. Vincenta	31
1.8.3 Missionares Of Charity Sestry Matky Terezy	32
1.8.4 Sestry Panny Márie Útechy	32
2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	33
2.1 Cíl výzkumu	33

2.2 Výzkumné otázky	33
3 METODIKA	34
3.1 Použité metody a techniky	34
3.2 Charakteristika výzkumného souboru	34
3.3 Vlastní realizace výzkumu	35
4 VÝSLEDKY A JEJICH INTERPRETACE	36
4.1 Obecné údaje o cílovém souboru	36
4.2 Povědomí o službách pro osoby bez přístřeší	38
4.3 Zkušenost se službami pro osoby bez přístřeší	40
4.4 Zájem o služby	42
4.5 Hodnocení služeb	43
4.6 Spokojenost osob bez přístřeší se způsobem svého života	44
5 DISKUSE	47
6 ZÁVĚR	52
7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	54
8 KLÍČOVÁ SLOVA	58
9 PŘÍLOHY	59

ÚVOD

„Je obdivuhodné, jak zákon měří každému stejně. Zakazuje bohatým, stejně jako chudým, spát pod mostem, žebrat na ulici a krást jídlo.“

Anatole France ⁽¹⁰⁾

V této bakalářské práci jsem se zabývala tím, jak osoby bez přístřeší vnímají sociální služby, které jsou jim poskytovány. Tuto práci jsem zaměřila na dvě města České a Slovenské republiky - Havířov a Žilinu.

Osoby bez přístřeší jsou součástí naší společnosti od nepaměti. Existuje mnoho organizací, které se snaží osobám bez přístřeší pomoci. Přestože se v městech nachází služby určené osobám bez přístřeší, stále mnoho osob bez přístřeší zůstává na ulicích. Proč tyto služby nevyužívají? Jaké mají důvody k tomu, že stále chtějí zůstat na ulici? V tomto tématu jsou otázky, které mě vedly k zamyšlení, a na které jsem se snažila v této práci odpovědět.

Tématem bezdomovectví jsem se zabývala již na střední škole, kdy jsem zpracovala seminární práci zaměřenou na osoby bez přístřeší, jejíž součástí byl i výzkum, který zjišťoval spokojenost osob bez přístřeší se svým způsobem života. Touto problematikou bych se chtěla zabývat i nadále.

V teoretické části se zaměřuji jak na popis bezdomovectví a s tím spojenou chudobu a sociální vyloučení, tak i na popis služeb, které jsou určeny osobám bez přístřeší, a to jak na území České tak i Slovenské republiky.

Při zpracování výzkumné části jsem zvolila kvalitativní strategii výzkumu a sběr dat jsem prováděla technikou polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory jsem prováděla přímo s osobami bez přístřeší a to jednak v centrech pomoci a vyskytujících se bezprostředně na ulici.

Mým cílem při zpracování výše uvedeného tématu bylo zjistit, jak osoby bez přístřeší tyto služby vnímají, zda nějaké služby postrádají a identifikovat případné důvody nevyužívání nabízených služeb. Současně jsem chtěla zjistit,

zda existují nějaké rozdíly mezi nabídkou a využitím služeb pro osoby bez přístřeší v České a Slovenské republice, respektive v Havířově a Žilině.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 Bezdomovectví

Bezdomovectví je společenský jev, kterému předcházejí jednání a procesy, jež mohou vést ke ztrátě zázemí, životních jistot a sociálnímu vyloučení. Je spojeno s více než jen nedostatkem přístřeší a chudobou. Je součástí procesu marginalizace, který je založen na neschopnosti osob bez přístřeší participovat na způsobu života, který je v dané společnosti běžný. Vše je doprovázeno psychickým strádáním. ⁽³³⁾

Bezdomovectví můžeme definovat jako stav bezprostřední nouze, ve které se jedinec ocitá bez trvalého domova. Pojem domov není jenom ve smyslu přístřeší, ale je spojen s určitým bezpečím a jistotou, je to prostředí důležité k utváření a udržování sociálních vztahů. Chápat jej můžeme také jako extrémní formu sociálního vyloučení jedince, která může mít charakter zdravotní, sociální, pracovní, kulturní a především materiální. Vše se může projevit ztrátou bydlení, zaměstnání, sociálních vztahů, ztrátou přístupu k zdravotnické péči a neparticipací na životě společnosti. ⁽¹⁵⁾

Tradičně se bezdomovectví dotýká především velkých měst. Zde totiž předpokládají lepší uspokojení svých základních životních potřeb. Ovšem některé osoby bez přístřeší se vyskytují i na vesnicích. Většinou se jedná pouze o jednotlivce, kteří se živí rozvozem surovin do sběru, drobnými krádežemi a někteří mají oporu v místních obyvatelích. Jsou i osoby bez přístřeší, které se zdržují mimo civilizaci. Nejsou o nich žádné informace. Nevyhledávají či odmítají kontakt s lidmi. ⁽³³⁾

1.1.1 Pojem osoba bez přístřeší

Vzhledem k tomu, že se tento termín nevyskytoval v zákoně, bylo velice obtížné definovat jeho obsah. Slovo bezdomovec je složeno ze dvou slov – bez (poukazuje na absenci čehokoliv) a domov (jeden z aspektů bydlení). Nemůžeme říct, že se jedná pouze o lidi, kteří nežijí ve svém vlastním bytě. Mnoho z nich využívá možnosti nocleháren, azylových domů, či pomoci známých. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách začal používat místo pojmu „bezdomovec“ výraz „osoba

bez přístřeší“. Ten je ale výrazně nepřesný. Bezdomovec je člověk, který je sociálním vyloučením ohrožen nebo již postižen. Osobou bez přístřeší tedy může být i osoba, která má sice zajištěnou střechu nad hlavou (např. azylový dům), ale ztratila domov. Jsou to tedy lidé, kteří nemají zázemí, rodinu, nebo jim chybí rodinné vazby. (11, 28)

Osobu bez přístřeší můžeme charakterizovat jako člověka, který je osamělý, bez vztahů, plánů do budoucnosti, s nízkou sebedůvěrou, žádnou motivací a s oslabenými pracovními a sociálními návyky. ⁽¹⁵⁾

Evropská organizace FEANTSA definuje osoby bez přístřeší takto:

- ❖ Osoba, která nemá střechu nad hlavou (žije na ulici).
- ❖ Osoba, žijící v institucích.
- ❖ Osoba, která žije v nejistých podmínkách (nedostatečný příjem, ubytování spojené s prací).
- ❖ Osoba, která bydlí v nepřiměřených podmínkách (moc lidí, bez elektřiny). ^(11, 31)

1.1.2 Formy bezdomovectví

Jsou rozlišovány základní formy bezdomovectví:

- ❖ Zjevní bezdomovci – většinou je poznáme již na první pohled. Jsou typičtí svým zanedbaným zevnějškem, zápachem, znečištěným oblečením a obuví. Poznáme je také podle jejich chování – sbírání nedopalků cigaret, žebrání, přehrabování se v kontejnerech apod. Přežívají mimo standardní hranice sociálních norem a návyků. Valná většina z nich využívá sociální služby. Zdržují se na veřejných místech.
- ❖ Skrytí bezdomovci – žijí jako bezdomovci, ale svůj životní styl se snaží skrývat, proto je nepoznáme na první pohled. Pečují o sebe a svůj zevnějšek, sociální služby velmi nevyhledávají a nevyužívají. Od zjevných bezdomovců se však distancují, opovrhují jimi. Velmi často mění místa svých pobytů. Skrytí bezdomovci mohou tvořit mnohem větší skupinu než bezdomovci zjevní.

❖ Potenciální bezdomovci – jsou osoby, kterým bezdomovectví hrozí. Zpravidla mají zaměstnání, a dokonce i střechu nad hlavou. Bydlení je ale v mnoha případech nejisté nebo představuje nepřijatelné životní podmínky. U těchto lidí je jen otázkou času, kdy se ocitnou na ulici. Nejčastěji se jedná o mladé lidi, kteří prošli ústavní výchovou, propuštěné z výkonu trestu, z psychiatrické léčebny apod. ⁽³³⁾

Podle doby trvání můžeme bezdomovectví rozdělit na krátkodobé a dlouhodobé.

❖ Krátkodobé bezdomovectví – osoby v akutní nouzi, kdy se právě ocitli na ulici. Pokud se těmto lidem okamžitě a účinně pomůže, je zde možnost reintegrace.

❖ Dlouhodobé bezdomovectví – osoby, které žijí na ulici již dlouhou dobu (kritickou hranicí jsou až dva roky). Díky jejich specifickému životu je návrat do společnosti dosti nelehký. ⁽¹⁵⁾

1.1.3 Příčiny bezdomovectví

Základním předpokladem pro řešení následků bezdomovectví je znalost jejich příčin. Značně to ale komplikuje skutečnost, že ne vždy lze spolehlivě rozeznat, co je příčinou a co následkem. Vzhledem k tomu, že příčin bezdomovectví je spousta, je velice snadné stát se osobou bez přístřeší. Bezdomovectví je výsledkem řady vnitřních a vnějších faktorů, které na sebe vzájemně působí. Vnější příčiny jsou ovlivnitelné sociální politikou státu, příkladem je chudoba, vysoká míra nezaměstnanosti, nedostatečné sociální zabezpečení a finanční nedostupnost bydlení. Vnitřní příčiny jsou ovlivněny materiálními, vztahovými a osobními podmínkami jednotlivců a rodin. Mezi materiální podmínky můžeme přiřadit např. nezaměstnanost a zadluženost. Vztahové podmínky obsahují absenci rodinného zázemí, nefunkčnost rodiny a narušené vztahy. Do osobnostních podmínek řadíme poruchy osobnosti, tělesné či duševní choroby a prožitá traumata (smrt blízkého, týrání a zneužívání). ⁽³³⁾

Rizikové skupiny a faktory, které působí na vznik bezdomovectví:

❖ dlouhodobá nezaměstnanost, zadluženost, ztráta bydlení,

- ❖ rodinné problémy (rozvod, rozchod, smrt partnera),
- ❖ pobyt v ústavním zařízení (dětské domovy, výchovné ústavy),
- ❖ závislosti (alkohol, drogy, automaty),
- ❖ delikventní chování, zkušenost s vězením,
- ❖ psychické poruchy,
- ❖ nízké vzdělání,
- ❖ týrané a sexuálně zneužívané ženy a děti,
- ❖ zdravotní postižení,
- ❖ nepříznivé živelné události (záplavy, požáry).^(15, 17)

Faktory se navzájem kombinují a spolupůsobí na vznik bezdomovectví. Mezi dvě nejčastější příčiny vzniku řadíme ztrátu zaměstnání a rozvody.⁽¹⁵⁾

1.1.4 Vývoj bezdomovectví

Některé osoby bez přístřeší prochází čtyřmi stádii při vývoji bezdomovectví. Nemusí být vždy dodržen postup.

- 1) stupeň – nedokáže překonat neúspěch, ztrácí kontakty s přáteli,
- 2) stupeň – fáze regrese – ztráta sebeúcty, zájmu o zevnějšek, zaměstnání,
- 3) stupeň – fáze závislosti – závislost na druhých, začíná žebrať,
- 4) stupeň – fáze rezignace – rezignuje nad sebou i nad světem, vzdává se svojí minulostí, mění se pořadí hodnot.⁽¹⁵⁾

1.2 Chudoba

Chudoba není pouze okrajový jev společnosti, ale podle odborníků se týká přibližně jedné třetiny obyvatelstva naší planety. Je jedním z jevů, který je společný všem osobám bez přístřeší. Nejen v naší zemi je chudoba jednou z hlavních příčin bezdomovectví. Začíná se hovořit o návratu chudoby jako sociálního jevu, protože vzniká uprostřed bohatství a blahobytu. Chudoba má oproti jiným sociálním jevům zvláštní charakter, který v sobě obsahuje kategorický imperativ cokoliv dělat na jejím odstranění a neuspokojovat se s analýzou příčin a následků. ^(29, 33)

Vnímání chudoby je kulturně a historicky podmíněné. Po dobu celého historického vývoje lidstva se můžeme setkat s různými přístupy k chudobě. Vztah společnosti k chudobě, nástroje a prostředky, které se k jejímu řešení používají, výrazně poznamenávají konkrétní podobu a charakter sociální politiky v každé zemi. Obecně ji můžeme vymezit jako stav, kdy lidé nejsou schopni uspokojovat své základní životní potřeby v takové míře, kterou společnost uznává v dané době za nezbytně nutnou. Jde o stav, kdy lidé nejsou schopni získat vlastními silami prostředky k tomu, aby zajistili vlastní existenci. Chudobu můžeme chápat jako extrémní výraz nerovnosti. Především jde o důsledek nerovného přístupu k příjmům a bohatství. ^(7, 24)

1.2.1 Příčiny chudoby

Je známo, že chudobou jsou ohroženy jen některé skupiny obyvatel. Ukazuje se, že se nejčastěji jedná o nekvalifikované pracovníky, děti a členy neúplných rodin, postižené dlouhodobou nezaměstnaností, nemocí či nezpůsobilostí k práci a migranty. ⁽²⁴⁾

Vznik chudoby můžeme rozdělit do tří hlavních skupin:

- ❖ z nízkých výdělků plynoucích ze zaměstnání,
- ❖ z nezaměstnanosti,
- ❖ z rozdílů ve vlastněném bohatství. ⁽²⁴⁾

Nízké výdělků ze zaměstnání mají různé příčiny. Jedním z nich je nedostatečná úroveň vzdělání a kvalifikace. Jsou ale také spojeny s rozdíly ve schopnostech, inteligenci, nadání, vůli, pracovitosti, ve vrozených předpokladech apod. Rozdíly ve vlastním bohatství determinují i rozdíly v důchodech. Bohatým jejich majetek vynáší značné vlastnické důchody, kdežto absence bohatství na straně chudých nenese žádný důchod, a proto nemůže být zdrojem k obstarání základních životních potřeb. ⁽²⁴⁾

1.2.2 Důsledky chudoby

Chudoba je významným fenoménem při vytváření sociálně strukturované společnosti. Především je zdrojem sociální izolace. U chudých je hlavním důsledkem sociální exkluze, kdy jsou vyloučeni z účasti na způsobu života, který je ve společnosti běžný. Být chudým znamená být mnohonásobně deprivovaný. Zasahuje to stránky nejenom fyzického či psychického strádání. Objevuje se nedostatek fyzického komfortu, nedostatek zdraví, bezpečí a jistoty, nedostatek úcty. ⁽⁷⁾

1.2.3 Sociální skupiny ohrožené chudobou

Ve společnosti je několik skupin, které jsou vůči chudobě zranitelnější. Chudobou ohrožené sociální skupiny můžeme rozdělit podle několika aspektů – z hlediska životního cyklu, z rodového aspektu, ze zdravotního hlediska a z pohledu etnické příslušnosti. ⁽⁷⁾

Z hlediska životního cyklu je můžeme rozdělit na starší občany a na děti a mládež.

❖ starší občané – v důsledku vyloučení z trhu práce. Na jedné straně jsou jejich příjmy nízké a na druhé straně stoupají jejich životní náklady.

❖ děti a mládež – odvozuje se od chudoby jejich rodičů. Nejvíce ohroženy jsou neúplné rodiny.

Z rodového aspektu jsou více ohrožené ženy. V současnosti se zaznamenává feminizace chudoby. Je to dáno postavením na trhu práce.

Ze zdravotního hlediska jsou nejvíce ohroženi zdravotně postižení občané. Prakticky jsou vyloučeni z trhu práce. Chudoba je způsobena jak vyloučením z trhu práce, tak i vysokými životními náklady, které vyplývají ze zdravotních a sociálních důsledků jejich zdravotního postižení.

Z pohledu etnické příslušnosti jsou více ohroženy etnické minority.⁽⁷⁾

1.3 Sociální vyloučení

Odráží nerovnost jedinců participovat na životě společnosti. Sociální vyloučení je proces, kdy je jednotlivci nebo skupině obyvatel výrazně znesnadněn či zamezen přístup ke zdrojům a příležitostem, díky kterým je možné zapojení do společenských, ekonomických a politických aktivit majoritní společnosti. Jedná se tedy o důsledek nerovného přístupu k pěti základním zdrojům společnosti: k bydlení, zaměstnání, vzdělání, zdravotní péči a sociální ochraně. Extrémní formou sociálního vyloučení je bezdomovectví. ^(24, 26)

Může existovat vztah mezi sociálním vyloučením a chudobou. Ohrožené skupiny mají většinou velmi často zkušenost s obojím. ⁽²⁴⁾

Skupiny ohrožené sociálním vyloučením:

- ❖ lidé nedostatečně vzdělaní,
- ❖ nezaměstnaní,
- ❖ imigranti,
- ❖ zdravotně postižení lidé,
- ❖ důchodci,
- ❖ lidé trpící závislostmi,
- ❖ příslušníci definovaných menšin (náboženských, odlišně sexuálně orientovaných, etnických apod.),
- ❖ lidé, jež se ocitli ve složité životní situaci, ze které si nedokážou pomoci sami. ^(24, 26)

Sociální vyloučení je multidimenzionální jev. To znamená, že se na jejím vzniku podílejí jak faktory vnitřní, tak i vnější. Mezi vnitřní faktory můžeme zařadit např. nízké vzdělání a závislosti, a mezi vnější faktory pak např. diskriminaci. ⁽²²⁾

1.3.1 Kultura chudoby

Tuto teorii formuloval v 50. letech 20. století americký antropolog Oscar Lewis. Podle něj se jedná o reakci na adaptační mechanismus na určitou sociální situaci

ve společnosti. Lidé, kteří se museli vyrovnat s velmi extrémními podmínkami ve společnosti, si vytvořili svůj systém chování a hodnot, díky kterým dokážou přežít. U dětí, jež se narodily v těchto podmínkách, je tento systém chování a hodnot osvojován již od samého začátku. Proto se kultura chudoby po jejím vzniku neustále opakuje. ^(22, 26)

1.3.2 Rizika spojená se sociálním vyloučením

Sociálně vyloučení lidé jsou vystaveni řadě rizik. Nejčastěji se jedná o tato rizika:

- ❖ špatný zdravotní stav,
- ❖ nevyhovující životní podmínky (životní prostředí, bydlení apod.),
- ❖ sociálně-patologické rizika (nefungující rodiny, závislosti apod.),
- ❖ kriminalita – jak ze strany pachatele trestné činnosti, tak i ze strany její oběti,
- ❖ ekonomická rizika – zástava majetku, půjčky. ⁽²⁶⁾

Hlavním rizikem sociálního vyloučení pro společnost je odcizení hodnotám hlavního proudu majoritní společnosti. Sociálně vyloučení v nich ztrácejí důvěru, neboť je společnost vnímá jako obtěžující, či dokonce nepřátelské. Proto si začínají formovat své vlastní systémy norem a hodnot, a svou identitu vymezují v rozporu k majoritní společnosti. ⁽²⁶⁾

1.4 Sociální služby pro osoby bez přístřeší v ČR a SR

Sociální službou se v České republice podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem resocializace nebo prevence sociální segregace. Služby, které se poskytují osobám bez přístřeší, spadají do služeb sociální prevence. Patří zde terénní programy, azylové domy, nízkoprahová denní centra, noclehárny a služby následné péče.⁽⁴²⁾

Slovenský zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách definuje sociální službu jako odbornou činnost, obslužnou činnost nebo soubor těchto činností, které jsou zaměřeny na:

- a) prevenci, řešení nebo zmírnění nepříznivé sociální situace fyzické osoby, rodiny či komunity,
- b) zachování, obnovu a rozvoj schopnosti fyzické osoby vést samostatný život a na podporu integrace do společnosti,
- c) zabezpečení nezbytných podmínek pro uspokojení základních životních potřeb fyzické osoby,
- d) řešení krizové sociální situace fyzické osoby nebo rodiny,
- e) prevenci sociálního vyloučení fyzické osoby či rodiny.⁽⁴³⁾

Na Slovensku existují dva druhy sociálních služeb. Sociální služby na zabezpečení nezbytných podmínek pro uspokojování základních životních potřeb v zařízeních a podpůrné služby. Mezi sociální služby zaměřené na zabezpečení nezbytných podmínek pro uspokojování základních životních potřeb patří noclehárny, útulky a nízkoprahová denní centra. Do podpůrných služeb se řadí poskytování sociálních služeb v jídelně, prádelně a ve středisku osobní hygieny.⁽⁴³⁾

Oba zákony také upravují službu „dům na půl cestě“, jenž je určena pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy, pro osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Jsou zde zajištěny sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,

a jsou poskytnuty podmínky pro osobní hygienu. Ve své práci se jimi již nadále nezabývám. ^(42, 43)

1.4.1 Terénní sociální práce

Terénní sociální práce je jedním z nástrojů sociální práce, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců či celých skupin obyvatelstva. Typickým znakem, jak už z názvu vyplývá, je práce v terénu, především tedy v přirozeném prostředí klienta. Při označení terénní sociální práce se můžeme také setkat s jinými názvy, jako například terénní práce, streetwork či terénní programy. Streetwork nabízí aktivní formu sociální intervence a krizové pomoci. Cílem je vyhledávat problémové a rizikové skupiny, oslovovat je a nabízet socioterapeutickou pomoc. Smyslem streetworku je tedy sociální prevence, předcházení vzniku sociálně patologických jevů. ^(9, 11)

Mezi výhody terénní sociální práce můžeme zařadit práci s jednotlivcem, rodinou i komunitou, práci v přirozeném prostředí klienta, méně formální kontext, možnost působit preventivně, lepší dostupnost klienta, anonymita klienta a bezplatnost služby. K nevýhodám bychom mohli zmínit zvýšené riziko syndromu vyhoření, zvýšenou rizikovitost práce v terénu, možnost nespolupráce ze strany klienta, nemožnost vyřešení některých problémů hned na místě (počítač, tiskárna), ztížené pracovní podmínky (počasí, pohyb pěšky v některých lokalitách, rušivé vlivy prostředí) a další. ⁽¹¹⁾

Terénní programy jsou podle § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, terénní služby, které se poskytují osobám, jež vedou rizikový způsob života nebo jsou takovýmto způsobem života ohroženy. Jsou určeny pro osoby, které užívají návykové či omamné psychotropní látky, pro osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách a jiné sociálně ohrožené skupiny osob. Cílem je vyhledávání těchto osob a minimalizování rizik jejich způsobu života. Tato služba obsahuje dvě základní činnosti – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. ⁽⁴²⁾

Do cílových skupin streetworku řadíme osoby, které žijí rizikovým způsobem života nebo již vykazují znaky sociálně patologického chování. Jedná se především o osoby, které z nějakých důvodů nevyhledávají institucionální nabídku sociální pomoci. Nejčastěji se streetwork zaměřuje na uživatele drog, děti ulice, pouliční prostitutky a homoprotituty, osoby bez přístřeší, patologické hráče, skupiny jednostranně orientované mládeže (skinheads, hooligans) a na mládež z alternativních skupin (punkeři, squatteři).^(8, 25)

1.4.1.1 Specifika terénní sociální práce s osobami bez přístřeší

Při práci s osobami bez přístřeší je důležitá komplexnost systému a návaznost služeb. Terénní sociální pracovník spolupracuje s několika dalšími odborníky a institucemi. Především jsou to sociální kurátoři sídlící na městských úradech a magistrátech. Společně pracují například na vyřizování dávek hmotné nouze či na vyřizování osobních dokladů. Dále to mohou být kontaktní centra, noclehárny, azylové domy, domy na půli cesty a ústavy sociální péče (např. domovy pro seniory). Terénní pracovník samozřejmě podporuje klienta při vyhledávání vlastního bydlení. Velice častá je spolupráce se zdravotnickými zařízeními v důsledku zdravotních problémů klientů.⁽²⁷⁾

Můžeme se setkat s několika možnými riziky, jak už pro uživatele, tak i pro terénního sociálního pracovníka. Ze strany uživatele můžeme zařadit necitlivý přístup pracovníka a ztráta důvěry uživatele v důsledku nedostatečně a nesprávně podaných informací. U terénních sociálních pracovníků může dojít k přenosu kožních infekcí, TBC, hepatitidy aj. Patří zde také fyzické napadení agresivním klientem. Proto je tedy velice vhodné provádět terénní sociální práci minimálně ve dvojici.⁽²⁷⁾

1.4.1.2 Typické úkony při práci s osobami bez přístřeší

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím představuje takové jednání, které umožňuje klientovi snadnější orientaci v jeho vztazích a v jeho společenském prostředí. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání

osobních záležitostí označuje podporu při obnovení rodinných vztahů, podání informací o rizicích bezdomovectví a o možnosti jejich snižování. Velice důležité je klienta motivovat k vyhledání ambulantních a pobytových sociálních služeb. ⁽¹³⁾

Prvním úkolem terénního sociálního pracovníka je depistáž, tedy vymezení lokalit v terénu. Je důležité, aby pracovník rozhodnul, zda osoba patří k jeho cílové skupině. Existují některé rysy vzhledu, jako např. zanedbanost zevnějšku doprovázená zápachem, nezbytná zavazadla, dlouho nemyté vlasy, textilní nebo častěji reklamní plastové tašky apod. Rozpoznání těchto znaků nemůžeme jednoznačně zaručit. Pracovník by měl situaci v dané chvíli dobře vyhodnotit. Jedná se především o nebezpečí pracovníka v případě větších skupin, přítomnosti velkého množství alkoholu, agrese klientů a přítomnosti nebezpečného psa. Pracovník se tedy sám rozhodne, zda kontakt naváže či nikoliv. Pracovník může být vybaven potravinami, nápoji, hygienickými přípravky apod. Tyto prostředky mohou uvolnit atmosféru. Cílem prvního kontaktu pracovníka s klientem je připravení podmínek k přijetí nabízených služeb a motivovat ho ke spolupráci. Konečným cílem pak je zprostředkování nabízených služeb (noclehárny, nízkoprahová denní centra, azylové domy). V některých případech se stává, že pracovník doprovází klienta do různých institucí. Jsou to například městské úřady, noclehárny, azylové domy, ale především zdravotnická zařízení. ^(13, 27)

1.4.2 Nízkoprahové denní centrum

Tato centra poskytují v České republice ambulantní, popřípadě i terénní služby pro osoby bez přístřeší. Mezi činnosti, které obsahuje tato služba, patří pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. ^(40, 42)

Na území Slovenské republiky se v nízkoprahovém denním centru poskytuje služba fyzické osobě během dne, která nemá zabezpečené nezbytné podmínky pro uspokojování základních životních potřeb, a která nemá zabezpečené ubytování. Mezi činnosti, které se zde poskytují, patří sociální poradenství, pomoc

při uplatňování práv a právem chráněných zájmů a nezbytné ošacení a obuv. Dále se zde vytváří podmínky pro přípravu a výdej stravy nebo potravin, pro vykonávání nezbytné základní osobní hygieny a pro zájmovou činnost. ⁽⁴³⁾

1.4.3 Noclehárna

Jedná se o ambulantní služby poskytované osobám bez přístřeší. Služba zajišťuje podmínky pro osobní hygienu, poskytnutí stravy a poskytnutí přenocování. Na Slovensku se dále poskytuje sociální poradenství. Služba je umožněna za úplatu stanovenou poskytovatelem. ^(40, 43)

1.4.4 Azylový dům / Útulok

Azylové domy představují pobytovou formu sociálních služeb. Jsou určeny osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Mezi činnostmi, které se zde zajišťují, patří poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. ^(40, 42)

V útulku se poskytuje ubytování, sociální poradenství a nezbytné ošacení a obuv osobám, které nemají zabezpečeny nezbytné podmínky pro uspokojení základních životních potřeb, a které nemají zabezpečené ubytování. Jsou zde vytvářeny podmínky pro osobní hygienu, pro přípravu stravy, praní, žehlení a pro zájmovou činnost. ⁽⁴³⁾

1.4.5 Služba následné péče

Služba následné péče je ambulantní nebo pobytová služba, která se poskytuje osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které dokončily ústavní léčbu, ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstinují. Obsahuje terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu a pomoc při prosazování práv a zájmů. V případě pobytové formy obsahuje také poskytnutí ubytování a stravy. ⁽⁴²⁾

1.6 Vybrané organizace na pomoc osobám bez přístřeší

V následující kapitole se zabývám organizacemi, které jsou v České a Slovenské republice nejvýznamnějšími a nejrozsáhlejšími, jako je Armáda spásy, Sdružení azylových domů a Slovenská katolícka charita. Současně zmiňuji i evropskou organizaci FEANTSA, která sdružuje členy Evropské unie.

1.6.1 FEANTSA

FEANTSA, neboli Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci, byla založena v roce 1989. Její činnost je zaměřena především na prevenci a zmírnění chudoby a sociálního vyloučení ohrožených osob. Hlavní cílovou skupinu tvoří osoby bez přístřeší. FEANTSA koordinuje aktivity na podporu úsilí o potírání společenského vyloučení. Sdružuje více než 50 členů Evropské unie, v USA a zemích střední a východní Evropy. ^(16, 21)

1.6.1.1 Cíle organizace

Mezi cíle, které si organizace FEANTSA klade, patří:

- a) Pobízet evropské instituce a národní vlády, aby pomáhaly osobám bez přístřeší a tím eliminovaly fenomén bezdomovectví.
- b) Podporovat politiku k odstranění fenoménu bezdomovectví v členských zemích Evropské unie.
- c) Předkládat specifické návrhy pro zastavení tohoto fenoménu.
- d) Koordinovat organizace, které pracují s osobami bez přístřeší, pomáhat jim a podporovat je.
- e) Podporovat výměnu zkušeností mezi nestátními neziskovými organizacemi při práci s osobami bez přístřeší.
- f) Rozvíjet studium a výzkum problematiky bezdomovectví.
- g) Burcovat veřejné mínění. ⁽²³⁾

1.6.1.2 Aktivity organizace

Mezi klíčové aktivity organizace FEANTSA patří:

- a) podpora nestátním organizacím (podpora kampaní, sběru dat a podpora profesionálního přístupu),
- b) seznamovat širokou veřejnost s problémem bezdomovectví (pomocí mediálních aktivit, diskusí, článků v novinách),
- c) kampaně na úrovni EU za dostupnost bydlení (otázky fondů bydlení, shromažďování informací, odpovědnost na evropské úrovni).⁽¹¹⁾

1.6.2 Sdružení azylových domů

Sdružení azylových domů je národní střešní organizace, která byla založena v roce 1994. V současnosti sdružuje kolem 108 azylových domů. Je členem již výše zmíněné organizace FEANTSA (Evropská federace organizací pracujících s bezdomovci) a je také poradním orgánem Evropského společenství a Evropského parlamentu. Sdružení zastřešuje osoby a organizace, které se zabývají osobami bez přístřeší nebo osobami ohroženými ztrátou bydlení a vytváří pro ně odborné prostředí.

Primárním cílem sdružení je především hájit zájmy osob bez přístřeší a poskytovat jim kvalitní prostředí pro fungování jejich života. K dalším cílům můžeme zařadit hlavně spolupráci s dalšími organizacemi, které řeší problematiku osob bez přístřeší, vytvoření sítě azylových domů a dalších typů služeb na pomoc lidem bez přístřeší, a vykonávání poradenské, vzdělávací, konzultační a informační činnosti subjektům sdružení.^(12, 36, 37)

1.6.3 Armáda spásy

Armáda spásy je mezinárodní hnutí, které v roce 1865 založil metodistický kazatel William Booth. Dříve byla známa jako „Křesťanská misie“. Již v roce 1888 vznikla první ubytovna Armády spásy pro osoby bez přístřeší. V České republice byla registrována jako občanské sdružení 17. 5. 1990. V České republice se sídlo Armády

spásy nachází v Praze. Konkrétní práce v jednotlivých městech obsahuje činnost duchovní i sociální. Duchovní práce je koncentrována do tzv. sborů. V každém městě působí jeden sbor Armády spásy. Sociální práce je zaměřena na péči o osoby bez přístřeší, staré a nemocné občany, matky s dětmi, ale i na další formy pomoci. ^(5, 12)

Armáda spásy prokazuje svou křesťanskou víru praktickým způsobem. Poskytuje profesionální a potřebnou péči lidem, bez ohledu na jejich rasu, pohlaví a vyznání. V současné době můžeme činnost Armády spásy v České republice rozdělit do 5 oblastí - azylové domy a noclehárny, domovy seniorů, komunitní centra, vězeňská péče a centra pro mládež. ⁽³⁾

1.6.5 Slovenská katolícka Charita

Charita vznikla v roce 1927 z podnětu věřících lidí s cílem pomoci chudým. Postupem času začaly vznikat pobočky po celém území Slovenské republiky. Nyní je na Slovensku celkem 10 diecézních charit – v Bratislave, Trnave, Košiciach, Banskej Bystrici, Spišskej Novej Vsi, Rožnave, Prešove, Nitre a Žiline.

Hodnoty vycházejí z křesťanských tradic. Cílem Charity je pomáhat každému člověku v nouzi. Pomocť jim vrátit se k důstojnému životu. Diecézní charity pomáhají opuštěným dětem a mladým lidem, rodinám v nouzi, nemocným, umírajícím, osobám bez přístřeší, těhotným ženám a matkám v nouzi. ^(18, 19)

1.7 Sociální služby města Havířov

V Havířově jsou poskytovány následující služby - Nízkoprahové denní centrum, Noclehárna pro muže Havířov, Azylový dům Havířov, Azylový dům pro matky s dětmi a Dům pod svahem.

1.7.1 Nízkoprahové denní centrum

Nízkoprahové denní centrum poskytuje hlavně osobám bez přístřeší podmínky k zajištění základních životních potřeb (hygiena, strava, stálé bydlení). Mezi cíle, které si centrum klade, patří poskytnutí střechy nad hlavou, aktivizace uživatelů a obnova sociálních návyků, pomoc a podpora při řešení krizové situace, pomoc při začleňování zpět do společnosti, psychická podpora a snížení zdravotních rizik, a pomoc při zajištění odborné zdravotní péče. ⁽³⁹⁾

Mezi služby, které centrum poskytuje, patří bezprostřední pomoc osobám v krizové situaci ve formě základního potravinového servisu, sociální poradenství, dle možností výdej šatstva, umožnění výkonu alternativních trestů (obecně prospěšné práce), a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí při kontaktu s jinými institucemi. ⁽³⁸⁾

1.7.2 Noclehárna pro muže Havířov

Nyní je součástí Azylového domu Havířov. Mužům bez přístřeší starších 18-ti let poskytuje nocleh s večeří, podmínky pro hygienu a základní sociální poradenství. Ubytování je vždy pouze na jednu noc a žádost se musí každý den obnovovat. Kapacita je 18 lůžek. Služby jsou zde poskytovány každý den vždy od 18:30 do 08:00 hodin. V případě, že je kapacita naplněna, je zde v mrazivých dnech možnost tzv. „volné židle“. Jedná se zde o prevenci zmrznutí, omrzlin či podchlazení. V tomto případě se služba poskytuje od 22:00 do 06:00 hodin. Služba se neposkytuje ve stejných případech jako u Azylového domu pro muže Havířov. ⁽⁶⁾

1.7.3 Azylový dům Havířov

Pobytová forma sociálních služeb, která je určena mužům nad 18 let, kteří se z důvodů ztráty bydlení ocitli bez přístřeší. Zařízení se snaží bojovat proti jejich dalšímu sociálnímu vyloučení a napomáhají při jejich začlenění do společnosti.

Do služeb, které zařízení poskytuje, patří ubytování (kapacita je 35 lůžek), celodenní strava, materiální pomoc (oblečení a obuv), osobní hygiena, možnost praní prádla, sociální poradenství, pracovní aktivity, pomoc při hledání zaměstnání, umožnění výkonu alternativních trestů (obecně prospěšné práce), nabídka křesťanských duchovních programů. ⁽¹⁾

Zařízení si klade za cíl stabilizaci sociální situace uživatele, motivaci uživatele k řešení jeho nynější sociální situace a vstřícný postoj veřejnosti k uživateli. ⁽¹⁾

Služba se neposkytuje osobám pod vlivem návykových látek, osobám nakaženým infekční nemocí, osobám, které nejsou z důvodu zdravotního stavu schopny sebeobsluhy, osobám, které nedodržují pravidla zařízení, a v případě, že kapacita zařízení vyčerpána. ⁽¹⁾

V roce 2009 se zařízení rekonstruovalo. Do nových prostor byla přesunuta noclehárna pro muže. Současně byl zahájen projekt – „Systematický motivační program – Normální je pracovat.“ ⁽⁴¹⁾

1.7.4 Azylový dům pro matky s dětmi

Umožňuje zvládnutí krizové situace matkám s dětmi, těhotným ženám a obětem domácího násilí. V zařízení je možné ubytovat 18 matek s dětmi. Součástí zařízení jsou i tzv. tréninkové byty, které jsou pro max. 4 matky s dětmi. ⁽²⁾

V zařízení se nabízí především ubytování, sociálně právní poradenství, volnočasové aktivity, výkon alternativních trestů, podpora při hledání zaměstnání, pomoc při výchově dětí (rodičovské kurzy, pomoc pedagogické pracovnice), bydlení v terénních bytech a nabídka křesťanských programů. ⁽²⁾

Od roku 2009 si zde matky vaří samy v nově zrekonstruovaných kuchyňkách a upravených pokojích. ⁽⁴¹⁾

1.7.5 Dům pod svahem

Tato služba začala svou činnost teprve od roku 2009. Posláním této služby je nabídnout pomoc lidem, kteří se chtějí zbavit své závislosti na alkoholu či gamblingu. Cílovou skupinu tvoří muži starší 18-ti let bez přístřeší, kteří jsou závislí na alkoholu či gamblingu, a absolvovali ústavní či ambulantní léčbu nebo neabsolvovali, ale abstinují 14 dní a chtějí se své závislosti zbavit.

Kromě služeb, jako je ubytování, stravování a sociálně právní poradenství, stojí služba na tzv. pomyslných čtyřech nohách židle. Pomyslné čtyři nohy židle představují – individuální terapii, skupinovou terapii, volnočasové a duchovní terapie a nakonec pracovní terapie.

Délka léčby je 18 měsíců. Průběh léčby je rozdělen do čtyř stupňů. Nultý stupeň je u osob, které neprošli dvoutýdenní abstinencí. Tento 14-ti denní detox je možné podstoupit přímo v tomto zařízení. V prvním stupni se uživatel rozhoduje, zda je tato služba pro něj vhodná. Ve druhém stupni začínají individuální a skupinové terapie. Třetí stupeň obsahuje hledání zaměstnání a přípravu na odchod do tréninkového bytu (po dobu tří let).

Služba se neposkytuje osobám pod vlivem návykových látek, nesoběstačným osobám, infekčně nakaženým osobám, osobám porušující pravidla služby a při naplnění kapacity zařízení. ^(4, 30, 41)

1.8 Sociální služby města Žiliny

Na území Žiliny jsou poskytovány následující služby - Útulok Štart, Dom charity sv. Vincenta, Sestry Matky Terezy a Sestry Panny Márie útechy.

1.8.1 Útulok Štart

Jedná se o zařízení sociálních služeb. Současně je zde útulek, dům na půl cestě a zařízení podporovaného bydlení. Je zde poskytována péče občanům, kteří jsou bez přístřeší a nachází se v hmotné nouzi, anebo se zrušila ústavní či ochranná výchova po dosáhnutí jeho plnoletosti. Zařízení je pro muže i pro ženy. Kapacita zařízení je 52 lůžek. Občané musí mít trvalý pobyt na území Žilinského kraje a musí být soběstační. Služba se poskytuje na přechodnou dobu. ⁽⁴⁴⁾

V zařízení jsou poskytovány aktivity výchovně vzdělávací, sportovně rekreační, pracovní a dále psychoterapie. Obyvatelé spolupracují na pracích okolo útulku v rámci pracovní terapie, nacvičují různé divadelní scénky, jezdí na poznávací zájezdy apod. ⁽⁴⁴⁾

1.8.2 Dom charity sv. Vincenta

Jedná se o zařízení Diecézní charity v Žilině. Mezi služby, které toto zařízení poskytuje, patří noclehárna, nízkoprahové denní centrum, sociální poradenství a prodej pouličního časopisu NotaBene. ⁽³⁴⁾

Zařízení umožňuje prostor pro vykonání osobní hygieny, výdej oblečení a obuvi, a poskytnutí stravy. Sociální prevence je zde vykonávána ve třech stupních. Je určena pro osoby, které jsou ochotní spolupracovat na změně svého života. V prvním stupni se provádí resocializační aktivity, jako jsou práce v tomto zařízení. Druhý stupeň již obsahuje skupinové vícedenní brigády pod dohledem sociálního pracovníka. Třetí stupeň se uskutečňuje prostřednictvím prodeje pouličního časopisu NotaBene. Cílem této aktivity je zlepšení jejich sociální situace vlastním přičiněním.

⁽³²⁾

1.8.3 Missionares Of Charity Sestry Matky Terezy

Sestry Matky Terezy jsou církevní zařízení, které se věnuje především osobám bez přístřeší. Cílovou skupinu tvoří muži. Kapacita tohoto zařízení je 15 lůžek. Je zde poskytováno ubytování na přechodnou dobu, strava, sociální poradenství, duchovní formace a taky resocializace ve formě různých brigád, pomocných prací a řešení závislostí. ⁽³²⁾

1.8.4 Sestry Panny Márie Útechy

Sestry Panny Márie Útechy přišly na Slovensko 7. září 1994 s přáním přispět v procesu aktualizace a upevnění víry. V roce 2005 byl otevřen druhý dům v Žilině. K jejím posláním patří pomoc ženám a dětem v domovech sociální péče, pastorece ve věznicích a v nemocnicích, pomoc v Diecézní charitě, pomoc mentálně postiženým. ⁽³⁵⁾

2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Cíl výzkumu

Cíl 1: Identifikace subjektivního vnímání nabídky služeb zaměřených na osoby bez přístřeší touto cílovou skupinou v Havířově a Žilině.

2.2 Výzkumné otázky

S ohledem na cíl výzkumu a jeho kvalitativní strategii jsem stanovila následující výzkumné otázky:

- 1) Jak osoby bez přístřeší vnímají služby, které jim jsou nabídnuty?
- 2) Jaké jsou subjektivně vnímané důvody pro případné nevyužívání nabídnutých služeb cílovým souborem?
- 3) Jaké služby cílový soubor postrádá?
- 4) Existují rozdíly mezi nabídkou a využitím služeb v Havířově a Žilině?

3 METODIKA

3.1 Použité metody a techniky

Ve své bakalářské práci jsem zvolila kvalitativní strategii výzkumu. Použila jsem metodu dotazování a sběr dat jsem provedla technikou polostrukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami.

Rozhovor je metodou kvalitativního výzkumu, která umožňuje klást cílené otázky tváří v tvář. Strukturovaný rozhovor se skládá z již předem formulovaných otevřených otázek, na které respondenti odpovídají. ⁽²⁰⁾

Rozhovory jsem prováděla s osobami bez přístřeší ve městech Havířov a Žilina a se sociálními pracovníky (viz dále výzkumný soubor). Struktura rozhovoru s osobami bez přístřeší zahrnovala 11 otevřených otázek (viz příloha č. 1). U sociálních pracovníků se jednalo o nestrukturovaný rozhovor.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Základní cílový soubor tvořilo celkem 16 osob bez přístřeší, 8 ve městě Havířov a 8 ve městě Žilina, přičemž polovinu tvořily osoby bez přístřeší nacházející se v centrech pomoci (Azylový dům pro muže a Azylový dům pro matky s dětmi) a druhou polovinu osoby žijící přímo na ulici. Výzkumný soubor jsem vybírala nahodile.

Osoby bez přístřeší jsem rozpoznala podle jejich typických znaků - znečištěné oblečení, zanedbaný zevnějšek, žebrání, sběr nedopalků od cigaret. V Žilině jsem je rozlišila především podle pouličního prodeje časopisu NotaBene, který prodávají pouze osoby bez přístřeší.

Během rozhovorů byly osoby bez přístřeší většinou velice vstřícné a otevřené.

Doplňkový cílový soubor byl tvořen 4 sociálními pracovníky, 2 ve městě Havířov a 2 ve městě Žilina. Snažila jsem se od nich získat jak názor na danou osobu bez přístřeší v centru pomoci, tak i na jejich celkový názor na osoby bez přístřeší.

3.3 Vlastní realizace výzkumu

Výzkum byl realizován v období od prosince 2010 do dubna 2011. Vzhledem ke specifikům cílové skupiny nebylo možno použít diktafon. Odpovědi jsem si během rozhovoru zaznamenávala formou terénních poznámek (nedoslovný záznam) a později přepisovala do elektronické podoby, přičemž každému respondentovi jsem přiřadila fiktivní jméno. Rozhovory byly jednorázové. Každý trval cca 30 minut.

4 VÝSLEDKY A JEJICH INTERPRETACE

Výsledky jsem rozdělila do šesti oblastí, které vycházejí z otázek, které jsem si předem připravila k polostrukturovanému rozhovoru s otevřenými otázkami.

4.1 Obecné údaje o cílovém souboru

Cílový soubor byl tvořen osobami bez přístřeší ve městech Havířov a Žilina. Polostrukturovaný rozhovor jsem prováděla s osmi osobami v každém městě, kdy polovinu tvořily osoby v centrech pomoci a druhou polovinu osoby z ulice. Pro přehlednost jsem sesbíraná data zpracovala do tabulky č. 1.

Tabulka č. 1: *Obecné údaje o cílovém souboru*

Jméno	Město	Pohlaví	Věk	Místo současného pobytu	Život bez přístřeší celkem	Pobyt v zařízení / měsíc
František	Havířov	M	28	Azylový dům pro muže		4
Richard	Havířov	M	41	Azylový dům pro muže		12
Martin	Havířov	M	54	Terénní byt	3 roky	3
Pavla	Havířov	Ž	25	Azylový dům pro matky s dětmi		13
Radim	Havířov	M	45	dřevěná bouda	3 roky	
Petra	Havířov	Ž	41	dřevěná	necelé 2	

				bouda	roky	
Vladimír	Havířov	M	56	ulice	6 – 7 let	
Tomáš	Havířov	M	53	ulice	3 roky	
Lukáš	Žilina	M	61	Útulok Štart		5
Matěj	Žilina	M	49	Útulok Štart	2 roky	3
David	Žilina	M	51	Útulok Štart		4
Gabriela	Žilina	Ž	28	Útulok Štart		3
Jan	Žilina	M	43	ulice	11 měsíců	
Antonín	Žilina	M	57	ulice	4 roky	
Dominik	Žilina	M	34	pronájem	necelý 1 rok	
Marcela	Žilina	Ž	47	ulice	9 měsíců	

Zdroj: Vlastní výzkum

Cílový soubor tvořilo v Havířově 6 mužů a 2 ženy, v Žilině taktéž 6 mužů a 2 ženy. Průměrný věk respondentů byl v Havířově 42,9 let a v Žilině 46,25 let. Průměrná doba života bez přístřeší u osob v Havířově byla 2,5 let a u osob v Žilině 1,1 let.

Někteří respondenti mi nad rámec výzkumu uvedli, jak se do jejich situace dostali. Jednalo se například o dobu po návratu z výkonu trestu (František), o závislosti na alkoholu a gamblerství (Richard a Marcela), o smrt manželky (David) a nakonec o rozvod manželství (Antonín a Tomáš).

4.2 Povědomí o službách pro osoby bez přístřeší

Nejdříve jsem se respondentů dotazovala, zda znají ve svém městě nějaké zařízení, kde pomáhají osobám bez přístřeší.

V **Havířově** znalo nejvíce osob (7) noclehárnu a azylový dům, které se nachází společně v jednom objektu. Azylový dům pro matky s dětmi znala paní Pavla, která tuto službu současně využívá, a také pan Vladimír. Na nízkoprahové centrum si vzpomněly 3 osoby (Martin, Radim, Petra) a na službu následné péče pouze 1 muž (Richard), který se o tuto službu bezprostředně zajímá. Terénní byty jsou služba zprostředkovaná Azylovým domem pro muže. Tento druh služby zná pan Martin, který momentálně bydlí v jednom z nich. Z těchto výsledků můžeme říct, že osoby, které se nacházejí v centrech pomoci, znají více služeb než osoby na ulici.

V **Žilině** celkem 7 osob zná Útulok Štart. O jednoho méně, tedy 6 osob, ví o existenci Charity. Povědomí o zařízení Sestry Panny Márie Útechy a Sestry Matky Terezy bylo jen u třech osob (David, Antonín, Dominik). Osoby tato dvě zařízení nijak neodlišují: „...*ještě jsem něco slyšel o nějakých sestrách...*“ (David), „...*a ještě jsou tady ty sestry...*“ (Antonín). Jediný pan Jan se mi nevyjádřil k existenci žádného zařízení. Nejdříve odpověděl, že některé zná, ale když jsem po něm chtěla název, odvětil, že neví.

U slovenských i českých mužů byla znalost zařízení větší než u žen.

Následující otázka byla zaměřena na to, zda respondenti vědí, kde se jimi jmenovaná zařízení nacházejí.

V **Havířově** všichni věděli, kde se nacházejí zařízení, které v předchozí otázce uvedli. Pan Richard akorát nevěděl, kde přesně se nachází služba následné péče: „...*ta služba následné péče nevím, kde přesně je, ale je někde na Šumbarku...*“.

V **Žilině** znají adresu všech jmenovaných zařízení pouze 3 osoby (Matěj, Antonín, Dominik). Pan Jan pouze ukázal směr, ale přesněji nevěděl. Paní Gabriela by do Charity sama netrefila. Paní Marcela zná jenom adresu noclehárny (Charity), o útulku slyšela jenom z vyprávění. Pan David si nebyl jistý v zařízeních Sestry

Panny Márie Útechy a Sestry Matky Terezy: „...*ty sestry, ale neznám, nevím, kde jsou...*“.

Znalosti o místech, kde se zařízení pro osoby bez přístřeší nacházejí, byly značně vyšší v Havířově než v Žilině, přestože v Žilině je poměrně méně sociálních služeb.

Tato oblast zahrnuje také znalosti o službách, které se poskytují v konkrétních zařízeních pro osoby bez přístřeší.

Podle všech osob z **Havířova** se v azylovém domě poskytuje ubytování a strava. Podle Františka a Martina jsou zde umožněny pracovní aktivity v podobě vrátného, pomocníka jídelny apod. Podle paní Pavly poskytují azylové domy základní služby: „*Tak celkově v azylovém domě se poskytuje ubytování, strava a hygiena. Pak to má každý asi jinak.*“ Noclehárna znamená pro dvě osoby pouze nocleh (František, Tomáš). Nocleh s hygienou si představují 4 osoby, 2 osoby (Vladimír, Martin) k nim zařazují ještě výměnu oblečení a pouze 1 muž (Vladimír) k tomu ještě řadí podávání teplé polévky. V nízkoprahovém denním centru se podle 4 osob poskytuje pomoc jenom během dne. Dále se zde poskytuje strava a možnost využití prádelny. Podle pana Radima a paní Petry je zde ještě umožněno využití stravy: „...*můžete si tam vyprat, najíst se a vysprchovat...*“. Službu následné péče popsal pouze pan Richard: „...*ta služba následné péče pomáhá závislým...*“.

V **Žilině** si jenom pod ubytováním představí 2 osoby útulek (Antonín, Marcela). Pan Matěj si pod útlkem představuje ubytování a stravu. Pan Lukáš a paní Gabriela pod službami útulku popsali ubytování, stravu a pracovní aktivity (práce v zařízení, divadlo, pozice vrátného). Podle pana Davida a pana Dominika mezi služby, které poskytuje útulek, patří ubytování, strava a hygiena. Pan David mezi uvedené služby ještě řadí pracovní aktivity. Charita představuje pro pana Davida jenom nocleh, pro paní Gabrielu naopak jen možnost v ní zůstat během dne. Pan Matěj si myslí, že v Charitě může být člověk buď jenom během dne, nebo jenom přes noc. To si myslí i pan Antonín, ten k tomu ale ještě přidává možnost prodeje pouličního časopisu NotaBene. Podle pana Dominika se v Charitě poskytuje nocleh, možnost denního centra, hygiena a služby prádelny. Pan Antonín popsal „*sestry*“

jako: „...starají se o nějaké nemocné bezdomovce...“. „U sester dostanete najíst,“ odpověděl pan Dominik.

4.3 Zkušenost se službami pro osoby bez přístřeší

Do tabulky č. 2 a č. 3 jsem zpracovala využívání sociálních služeb pro osoby bez přístřeší ve městě Havířov a Žilina.

Tabulka č. 2: *Využívání sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Havířově*

Sociální služba	Osoby, které ji využily
Terénní programy	Martin, Vladimír, Tomáš
Noclehárna	Martin, Radim, Vladimír, Tomáš
Nízkoprahové denní centrum	Martin, Petra, Vladimír
Azylový dům	František, Richard, Martin, Pavla, Vladimír
Služba následné péče	
Tréninkové byty	Martin

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka č. 3: *Využívání sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Žilině*

Sociální služba	Osoby, které ji využily
Terénní programy	
Charita	Matěj, David, Gabriela, Jan, Antonín, Dominik, Marcela
Útulek	Lukáš, Matěj, David, Gabriela, Dominik
Sestry Panny Marie Útechy	
Sestry Matky Terezy	

Zdroj: Vlastní výzkum

Jak už vyplývá z tabulky č. 2, tak v **Havířově** je nejvíce využívanou službou azylový dům. Naopak nejméně užívanou službou jsou tréninkové byty, které ale nejsou vhodné pro všechny, a jsou tedy nabízeny jen určitým osobám. Z mých respondentů by tato služba byla vhodná pro pana Františka, který ale o této službě nevěděl.

V tabulce č. 3 si můžeme všimnout, že využívání služeb v **Žilině** se soustřeďuje především na Charitu a Útulok Štart, kde byli respondenti nejčastěji. Ostatní služby nebyly vůbec využity. Nejvíce služeb využívá pan Antonín (je dlouhodobým prodejcem časopisu, který poskytuje Charita), nejméně služeb využil pan Lukáš (pouze útulek, čeká jen na odchod do domova pro seniory).

V obou městech se nejvíce využívají služby azylového domu/útulku. V Havířově nikdo nenavštívil pouze službu následné péče, v Žilině naopak nikdo nevyužil terénní služby ani Sestry Panny Marie Útechy a Sestry Matky Terezy.

Součástí zkušenosti se sociálními službami jsou i důvody využívání či naopak nevyužívání služeb.

V **Havířově** využily azylový dům 3 osoby, protože neměly kam jít: „...musela jsem někde vychovávat svoji dceru, nemohla jsem ji tahat po kamarádkách...“ (Pavla). Pan Vladimír navštívil noclehárnu a azylový dům jenom v případě velice nízkých teplot (především tedy v zimě). Z důvodu špatného počasí využil služby noclehárny taktéž pan Martin. Paní Petra zašla pouze do nízkoprahového denního centra, protože v Havířově nic krátkodobého pro ženy není. Pouze 2 osoby (Radim, Tomáš) využívají noclehárnu jenom párkrát za delší dobu, když se potřebují osprchovat, oholit a vyměnit špinavé oblečení. Pan Martin rád využíval terénní programy: „Byl jsem moc rád, když za mnou přišel Tomáš, rád jsem si s ním popovídal. Vždycky mi donesl kafe a nějaké ty rohlíky.“ Na terénním bytě byl pouze 1 muž (Martin). Bydlení na tomto bytě hodnotil velice kladně: „Jsem tam spokojený. Mám svůj pokoj, společnou máme akorát kuchyň a malou předsíňku. Uklízení si rozdělujeme a vaříme si každý sám.“

V **Žilině** mi celkem 5 osob odpovědělo, že služby využily, protože přišly o byt a neměly kam jít a na ulici zůstat nechtěly. Na Charitu zašly 4 osoby, když bylo venku špatné počasí či velké mrazy: „*když je špatné počasí nebo velká zima, tak vždycky zajdu na Charitu se vyspat...*“ (Antonín). Pan Dominik Charitu navštěvuje jenom z toho důvodu, že u nich prodává pouliční časopis NotaBene. Pan Antonín útulek nevyužívá, protože si ho nemůže se svým měsíčním příjmem dovolit. Pan Matěj jednou využil Charitu, ale už by tam nikdy nešel: „*Měli šílené pravidla a chování některých lidí bylo hrozné. To jsem raději přespal někde pod mostem, než se tam s nimi hádat.*“ (Matěj)

4.4 Zájem o služby

Tabulka č. 4 nám ukazuje, o které služby mají osoby bez přístřeší největší zájem. Osoby si služby vybíraly buď z předem připravených možností, nebo uváděly služby podle svých potřeb.

Tabulka č. 4: *Zájem o služby*

Poskytované služby	Počet zájemců o službu	
	Havířov	Žilina
Ubytování	4	5
Strava	3	5
Hygiena	3	6
Pomoc při hledání zaměstnání	1	
Lékařská péče	3	1
Ošacení	2	
Služby prádelny		1
Dobrovolníci		1
Azylový dům pro matky s dětmi		1
Právní poradenství		1
Nemají zájem o služby	3	

Zdroj: Vlastní výzkum

Celkový zájem o výše uvedené služby byl v Žilině vyšší než v Havířově. Největší zájem byl v Havířově o ubytování. V Žilině je největší poptávka po hygieně. V Havířově mi 3 osoby odpověděly, že nemají zájem o žádné služby.

4.5 Hodnocení služeb

V rozhovorech mě zajímal názor osob na to, zda je v jejich městě dostatek služeb pro osoby bez přístřeší.

V Havířově si 2 osoby (František, Richard) myslí, že ano. Podle nich je na ulici ještě spousta lidí, kteří nemají kam jít. Opačný názor měly 3 osoby: „...podle mě jich je dost, jen je nechtějí využívat, zřejmě jim to tak vyhovuje...“ (Martin), „...pokud osoby bez přístřeší chtějí pomoc, tak si ji najdou...“ (Petra a Radim).

Odpověď neznaly 3 osoby. Paní Pavla neměla vůbec tušení, jaké služby jsou určeny osobám bez přístřeší. Pan Tomáš nevěděl, ale myslí si, že jich je zřejmě dost, jinak by to na těch ulicích vypadalo mnohem hůře. „*Je sice pravda, že lidí venku je dost, ale těch služeb taky není málo. Nevím, jak je to s přeplněním. Přes zimu je to asi o něčem jiném.*“ (Vladimír).

V **Žilině** byly 4 osoby pro to, aby se ve městě ještě něco postavilo. Stejně jako v Havířově, mají osoby pocit, že na ulici je ještě dost lidí, pro které v zařízeních už není místo. Pouze pan Dominik si myslí, že služeb je dost, jen ne všichni je využívají. Na hranici jsou 3 osoby, které neznají odpověď. Bylo to způsobeno jejich neznalostí daných služeb a celkového počtu osob bez přístřeší: „*...nevím ani jaké jsou tady služby a kolik je tady bezdomovců, natož těch služeb...*“ (Lukáš).

V Žilině zaujímalo více lidí takový postoj, aby bylo více služeb pro bezdomovce. Stejný počet v obou městech nevěděl, jak odpovědět, protože nevěděli o službách v jejich městech.

Další otázka zjišťovala, zda osobám bez přístřeší chybí nějaké služby pomoci, popřípadě jaké to tedy jsou.

V **Havířově** bylo zajímavé, že všech 8 osob mi odpovědělo, že jim nechybí žádná služba, i přesto, že 3 z nich nejsou spokojeni se svým způsobem života.

V **Žilině** byla větší polovina, tedy 5 osob, s odpovědí stejná jako v Havířově. Mají tedy pocit, že jim žádné služby nechybí. Naopak 3 osoby by měly zájem o možnost konzultací s psychologem, o zařízení azylového domu pro matky s dětmi, a také o nějaké zařízení, které by jim poskytovalo informace, kde se jaké služby nacházejí, a jaké služby v nich poskytují.

4.6 Spokojenost osob bez přístřeší se způsobem svého života

V rozhovorech jsem se dále dotazovala, zda jsou spokojeni se způsobem svého současného života.

Tabulka č. 5: *Spokojenost osob bez přístřeší se způsobem svého života*

Havířov		Žilina	
<i>Spokojen/a</i>	<i>Nespokojen/a</i>	<i>Spokojen/a</i>	<i>Nespokojen/a</i>
Martin	František	Jan	Lukáš
Radim	Richard	Antonín	Matěj
Petra	Pavla	Dominik	David
Vladimír			Gabriela
Tomáš			Marcela

Zdroj: Vlastní výzkum

Z tabulky č. 5 vyplývá, že v Havířově je se svým nynějším způsobem života spokojeno více lidí než v Žilině. Můžeme si všimnout, že v Havířově je spokojeno 5 osob a 3 spokojeni nejsou. V Žilině je to přesně naopak, 3 osoby jsou spokojeni a 5 osob spokojeno není.

Zároveň mne zajímaly i důvody, proč takto odpověděli.

V **Havířově** svoji spokojenost odůvodnily 3 osoby tím, že mají momentálně vše, co potřebují a nechtějí to měnit: „...*nepotřebuji nic měnit, jsem zvyklý na svůj život...*“ (Vladimír). Spokojeni byli také muž se ženou (Radim a Petra), kteří spolu žijí v dřevěné boudě: „*Ano, jsme tady oba dva šťastní. Máme tady všechno, co potřebujeme.*“ Nespokojenost zdůvodnili tím, že by chtěli najít zaměstnání a nový byt (František a Pavla). Pan Richard uvedl, že by se chtěl nejdříve vyléčit ze své závislosti na gamblerství, a potom si najít byt a zaměstnání.

V **Žilině** byla spokojenost jen u 3 respondentů: „...*na nikoho se nemusím vázat, žiju si podle svých pravidel...*“ (Antonín). Pan Jan nevěděl, proč je spokojený a pan Dominik je sice spokojený, ale přesto by si chtěl ještě najít nějakou lepší práci, než jen jako prodejce časopisu NotaBene. K důvodům nespokojenosti se vyjádřilo 5 osob. Pan Lukáš by chtěl jít do domova pro seniory, pan Matěj touží nejvíce po soukromí, pan David si něco lepšího nemůže dovolit, paní Gabriela by se chtěla nejdříve vyléčit a paní Marcela chce zpět svůj dosavadní život.

Můžeme konstatovat, že spokojenost respondentů se způsobem života byla v Havířově spojena s délkou pobytu bez přístřeší. Délka pobytu bez přístřeší byla u respondentů od dvou až do sedmi let. Jak vyplývá z jejich odpovědí, zvykly si na způsob svého života, zařídily si ho podle sebe a nechtějí nic měnit. V Žilině nebyla spokojenost ovlivněna délkou pobytu bez přístřeší.

5 DISKUSE

Předkládaná práce zjišťovala, jak osoby bez přístřeší vnímají služby, které jsou jim poskytovány.

Sesbíraná data mi pomohla získat odpovědi na stanovené výzkumné otázky a nahlédnout tak do problematiky vnímání služeb osobami bez přístřeší.

Mého výzkumu se účastnilo v každém z uvedených měst šest mužů a dvě ženy, které jsem vybírala nahodile. V každém městě byla vždy jedna polovina, která se v dané době nacházela v centru pomoci a druhá polovina, která se nacházela na ulici.

Povědomí o zařízeních, kde poskytují služby osobám bez přístřeší, bylo značně vyšší v Havířově než v Žilině, což může být způsobeno např. terénními programy, které jsou v Havířově využívány častěji. Hlavním úkolem terénních pracovníků je dostatečně informovat osoby bez přístřeší o možnostech pomoci. V obou městech znalo nejvíce osob azylový dům/útulek, ve kterém se polovina z nich momentálně nacházela. V Žilině byla hned na druhém místě Charita, která současně poskytuje služby noclehárny a nízkoprahového denního centra. Církevní zařízení Sestry Panny Márie Útechy a Panny Matky Terezy znaly jenom tři osoby a to ještě tak, že je spojovaly do jednoho zařízení. V Havířově byla taktéž noclehárna na druhém místě, stejně jako v Žilině. Lze se domnívat, že ji zná dost lidí, protože se nachází ve stejném areálu společně s Azylovým domem pro muže. O nízkoprahovém denním centru věděly jen tři osoby. Všechny tři osoby tuto službu minimálně jednou využily. Služba následné péče je nová služba, která je určena mužům bez přístřeší závislým na alkoholu či gamblerství. Tuto službu znal pouze jeden muž, který se o ni zajímá a tuto službu by chtěl co nejdříve využít. Důvodem, proč se o tento druh služby příliš mužů nezajímá, protože délka léčby trvá celých osmnáct měsíců, a mnoho mužů si nemyslí, že jsou závislí např. na alkoholu. Azylový dům poskytuje možnost bydlení v tréninkových bytech. Informace o této službě měl jenom jeden muž, který ji momentálně využíval. Když jsem hovořila s panem Františkem, tak by o tuto službu měl veliký zájem, ale sociální pracovníci azylového domu jej o této možnosti neinformovali. Na základě získaných dat lze konstatovat, že osoby, které se

nacházejí v centrech pomoci, znají více služeb než osoby na ulici. Důvodem může být vyšší informovanost, které uživatelům poskytují sociální pracovníci v centrech pomoci. Také je možno říct, že v obou městech je povědomí o zařízeních vyšší u mužů než u žen. Ženy často volí skrytou formu bezdomovectví. Formou utajení žijí v nejrůznějších společenstvích, v nejrozmanitějších podmínkách. Svoji situaci tímto chtějí skrýt, a proto nevyužívají mnoho sociálních služeb. Proto můžeme říct, že o službách nemají tolik informací jako muži. ⁽²¹⁾ Znalosti o místech, kde se zařízení pro osoby bez přístřeší nacházejí, byli značně vyšší v Havířově než v Žilině, přestože v Žilině je poměrně méně sociálních služeb, což může být zapříčiněno častějším využíváním havířovských služeb. Pokud se jedná o služby, které se v zařízeních pro osoby bez přístřeší poskytují, tak velice často respondenti pojmenovali služby, které přímo charakterizují dané zařízení. U azylového domu/útulku to bylo nejčastěji ubytování a stravování, u noclehárny pouze přenocování, u nízkoprahového denního centra to byl pobyt pouze přes den a poskytnutí stravy. Nemají ale informace o dalších službách, které jsou pro ně stejně tak důležité jako ostatní. Velmi nedostatečné informace měly tři osoby o církevních zařízeních Sestry Panny Marie Útechy a Sestry Matky Terezy, které mi odpověděly, že v zařízeních se poskytuje strava a péče o nemocné osoby bez přístřeší. Zařízení poskytují také dočasné ubytování mužům a ženám bez přístřeší, stravu a sociální poradenství apod.

H 1: „Osoby bez přístřeší nejsou dostatečně informovány o poskytovaných službách.“

Využívání sociálních služeb pro osoby bez přístřeší bylo častější v Havířově než v Žilině, která má oproti Havířově poměrně méně služeb. V obou městech se užívání služeb soustřeďuje nejvíce na azylový dům/útulek, který v Havířově i Žilině využilo pět lidí, a také na noclehárnu, kterou navštívilo sedm osob v Žilině a čtyři osoby v Havířově. Nejméně osob navštívilo v Havířově službu následné péče. V Žilině nikdo z mých respondentů nevyužil terénní programy, Sestry Panny Marie

Útechy a Sestry Matky Terezy. Je zajímavé, že nikdo tato dvě církevní zařízení nenavštívil, i přesto, že o nich respondenti věděli dost informací. K důvodům, proč respondenti v Havířově využily služby určené osobám bez přístřeší, patřilo zejména chladné a deštivé počasí, potřeba výměny oblečení a provedení nezbytné hygieny. V Žilině k těmto důvodům patřilo taktéž chladné či mrazivé počasí a především to byla možnost prodeje pouličního časopisu NotaBene. Jsou tady ale také důvody, proč osoby bez přístřeší jim určené služby nevyužívají. Z mých výsledků k nim můžeme zařadit především nedostatek finančních prostředků. U služeb, které jsou spojené s ubytováním, se hradí poplatky. To představuje pro osoby bez přístřeší značný problém, protože poté, co zaplatí poplatky za ubytování a stravu, nezůstanou jim žádné peníze na ostatní věci. Někteří musí platit alimenty, jiní mají vysoké dluhy. Stejného výsledku bylo zjištěno i ve výzkumu, který se prováděl v Havířově v roce 2005. (Hradecký, Tematická zpráva 2005) Některé osoby zatím ostatní služby pomoci nepotřebovaly. Dalším důvodem byla nemožnost pobytu v párech. Jiným vadil nedostatek soukromí a nevhodný přístup zaměstnanců. Podle výzkumu, který se prováděl v Havířově, mezi nejčastější důvody nevyužívání služeb patří nákladnost ubytování, ukončení smlouvy, ponižování v zařízení a „jiné povinnosti“. (Hradecký, Tematická zpráva 2005) Naopak ve srovnání s bakalářskou prací Jalůvkové (2008), k důvodům nevyužití služeb patřil převážně přísný režim v zařízení, nedostatek soukromí, nevhodný přístup pracovníků a krádeže v zařízeních.

H 2: „Hlavním důvodem, proč osoby bez přístřeší nevyužívají služby, je nedostatek finančních prostředků.“

Zájem osob bez přístřeší o poskytované služby byl v Žilině vyšší než v Havířově. Zatímco v Havířově byla největší poptávka po ubytování, tak v Žilině byl největší zájem o hygienu. Podle výzkumu, který byl součástí návrhu udržitelného rozvoje sociálních služeb pro osoby bez přístřeší, měli respondenti také největší zájem o ubytování, hygienu a stravu. Na dalších místech byla ekonomická pomoc, pomoc

při hledání zaměstnání, pomoc v oblasti partnerských vztahů a pomoc při zajištění bydlení mimo zařízení. ⁽²¹⁾ Postrádání sociálních služeb je prokazatelnější v Žilině, což může být ovlivněno i vyšším zájmem o poskytované služby v Žilině. V Havířově všem osmi osobám nechybí žádná služba, i přesto že tři z nich nebyli spokojeni se svým současným způsobem života. Zde mohlo dojít k možnému zkreslení, kdy respondenti neměli k tazatelce důvěru, a proto raději stroze odpověděli, aniž by se podrobněji vyjadřovali k otázce. Myslím si, že po opakovaných rozhovorech by odpovědi byly jiné. V Žilině pěti lidem taktéž nechybí žádné služby. Naopak tři osoby by měli zájem o konzultace s psychologem, o zařízení azylového domu pro matky s dětmi a o zařízení, které by jim poskytovalo informace, kde se jaké služby nacházejí, a jaké služby v nich poskytují. Spokojenost osob bez přístřeší se svým současným způsobem života je v Havířově vyšší než v Žilině, kdy v Havířově bylo spokojeno pět lidí a v Žilině jenom tři lidé. Spokojenost osoby odůvodnily převážně tím, že mají vše, co potřebují, nemusí se na nikoho vázat, žijí si podle svých pravidel a jsou zvyklí na svůj život. Nespokojenost byla zdůvodněna např. tím, že by si chtěly najít zaměstnání, vyléčit se ze závislosti, nebo tím, že by chtěly žít jako předtím. Názory osob na dostatek služeb pro osoby bez přístřeší byl dosti rozdílný. V Havířově pouze dvě osoby odpověděly, že by se mělo ještě nějaké zařízení pro osoby bez přístřeší postavit. Podle nich se na ulicích stále objevuje dost lidí, kteří nemají kam jít. Naopak tři osoby sdílí takový názor, že zařízení pro osoby bez přístřeší je dost. Lidé na ulici je ale nechtějí využívat. Zbylé tři osoby nedokázaly odpovědět, protože neznají všechna zařízení určené osobám bez přístřeší. V Žilině mají čtyři osoby stejný názor jako v Havířově. Podle nich by se mělo ještě nějaké zařízení postavit, aby na ulicích nezůstávalo tolik osob bez přístřeší. Pouze jeden muž byl toho názoru, že služeb pro osoby bez přístřeší je dostatek. Osoby bez přístřeší je ale nevyužívají. Tři osoby odpověď neznaly. Stejně jako v Havířově nemají informace o poskytovaných službách pro osoby bez přístřeší.

H 3: „Osoby bez přístřeší vyjadřující spokojenost se způsobem života jsou spokojeny se stávající nabídkou sociálních služeb.“

Rozdílů mezi nabídkou služeb pro osoby bez přístřeší, které se nachází na území dvou měst České a Slovenské republiky, tedy Havířova a Žiliny, si můžeme všimnout již v současném stavu, kde tato zařízení popisuju. Mezi služby, které jsou společná pro obě města, patří terénní programy, nízkoprahové denní centrum, noclehárna a nakonec azylový dům/útulek. Město Havířov má navíc ještě službu následné péče, která zde působí teprve krátce, a také ještě možnost bydlení v terénních bytech, které zprostředkovává Azylový dům pro muže Havířov. Naopak Žilina má navíc dvě církevní zařízení – Sestry Panny Marie Útechy a Sestry Matky Terezy. Můžeme tedy s jistotou říct, že Havířov poskytuje více služeb pro osoby bez přístřeší než Žilina. Využívání služeb je mnohem vyšší v Havířově, kde nejvíce osob využívá služeb azylového domu a noclehárny. V Žilině se využívání služeb soustřeďuje především na Charitu a Útulok Štart. Obě církevní zařízení nikdo z mých respondentů nevyužil, stejně jako nikdo z nich nevyužil terénní služby. Důvodem mohou být různé předsudky vůči církevním zařízením ze stran osob bez přístřeší, např. silné náboženské cítění, péče pouze o věřící a nemocné osoby. Zdá se, že terénní služby v tomto městě nefungují v takové míře jako v Havířově, protože ani jeden z mých respondentů se o nich vůbec nezmínil, natož aby je někdy využil. Naopak v Havířově nikdo nevyužil službu následné péče, která je určena osobám závislým na alkoholu a gamblerství. Důvodem může být velice nízká informovanost ze stran osob bez přístřeší.

H 4: „ Sociální služby využívají osoby bez přístřeší častěji v Havířově než v Žilině.“

6 ZÁVĚR

Cílem teoretické části bakalářské práce bylo definovat pojmy osoba bez přístřeší a bezdomovectví. Současně jsou v práci uvedeny druhy sociálních služeb pro osoby bez přístřeší a popsána zařízení, která fungují na území města Havířova a Žiliny.

V praktické části bakalářské práce bylo cílem identifikovat subjektivní vnímání nabídky sociálních služeb pro osoby bez přístřeší touto cílovou skupinou ve vybraných městech České a Slovenské republiky, tedy Havířova a Žiliny. Ke zpracování praktické části jsem použila metodu kvalitativního výzkumu. Sběr dat jsem prováděla pomocí techniky polostrukturovaného rozhovoru o 11 otevřených otázkách. Výsledky tohoto výzkumu jsem rozdělila do šesti oblastí, které byly následně vyhodnocovány na základě výzkumných otázek. V souvislosti s výsledky praktické části bakalářské práce jsem stanovila následující čtyři hypotézy:

H1: „Osoby bez přístřeší nejsou dostatečně informovány o poskytovaných službách.“

H2: „Hlavním důvodem, proč osoby bez přístřeší nevyužívají služby, je nedostatek finančních prostředků.“

H3: „Osoby bez přístřeší vyjadřující spokojenost se způsobem života jsou spokojeny se stávající nabídkou sociálních služeb.“

H4: „Sociální služby využívají osoby bez přístřeší častěji v Havířově než v Žilině.“

V mém výzkumu jsem zjistila, že osoby bez přístřeší v obou městech nemají dostatečné informace o všech poskytovaných službách. Mezi nejčastější služby, které osoby využívají, patří azylový dům/útulek a noclehárna. Nejčastějším důvodem k využívání sociálních služeb patřilo dešťové a mrazivé počasí, potřeba výměny oblečení a provedení nezbytné hygieny. Naopak k důvodům nevyužívání sociálních služeb patřil především nedostatek finančních prostředků, nedostatek soukromí a nemožnost pobytu v párech. Dalším poznatkem byla nadměrná spokojenost osob se svým současným způsobem života, a tím tedy i absencí strádání jakýchkoliv služeb pomoci. Závěrem můžeme říct, že nabídka sociálních služeb pomoci je vyšší v Havířově než v Žilině. Stejně tak využívání těchto služeb je v Havířově vyšší.

Touto prací jsem zjistila velice potřebné informace od respondentů, které mohou být poskytnuty organizacím, které se věnují právě osobám bez přístřeší. Rozhovory mohou být též nápomocny přímo osobám bez přístřeší při vyhledávání další pomoci. Tato bakalářská práce může posloužit studentům k získání dalších poznatků. Dále může být zdrojem informací pro odbornou i širokou veřejnost. Práce může být rovněž využita jako podklad pro další výzkum.

7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. ARMÁDA SPÁSY. *Azylový dům Havířov*. [online]. 20.5.2006 [cit. 2010-03-20]. Dostupné z: <<http://www.armadaspasy.cz/projekty.php?idp=12&lokace=havirov>>.
2. ARMÁDA SPÁSY. *Azylový dům pro matky s dětmi*. [online]. 20.5.2006 [cit. 2010-03-20]. Dostupné z: <<http://www.armadaspasy.cz/projekty.php?idp=7&lokace=havirov>>.
3. ARMÁDA SPÁSY. *Co děláme*. [online]. 20.5.2006 [cit. 2010-03-19]. Dostupné z: <http://www.armadaspasy.cz/staticke.php?wh=co_delame>.
4. ARMÁDA SPÁSY. *Dům pod svahem – Služba následné péče*. [online]. 20.5.2006 [cit. 2010-03-20]. Dostupné z: <<http://www.armadaspasy.cz/projekty.php?idp=47&lokace=havirov>>.
5. ARMÁDA SPÁSY. *Kdo jsme*. [online]. 20.5.2006 [cit. 2010-03-19]. Dostupné z: <http://www.armadaspasy.cz/staticke.php?wh=kdo_jsme>.
6. ARMÁDA SPÁSY. *Noclehárna pro muže Havířov*. [online]. 20.5.2006 [cit. 2010-03-20]. Dostupné z: <<http://www.armadaspasy.cz/projekty.php?idp=40&lokace=havirov>>.
7. BALOGOVÁ, B., MATULAY, S., MATULAYOVÁ, T. a kol. *Vybrané kapitoly zo sociálnej patologie*. 1. vyd. Prešov: Pravoslávna bohoslovecká fakulta Prešovskej univerzity v Prešove, 2003. 145 s. ISBN 80-8068-183-X.
8. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. 104 s. ISBN 80-7239-148-8.
9. BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2000. 106 s. ISBN 80-7239-048-1.
10. BEZDOMOVCI. *Úvod*. [online]. 15.1.2011. [cit. 2011-01-15]. Dostupné z: <<http://www.bezdomovci.estranky.cz/>>.
11. COZL, J. *Typologie azylových zařízení pro lidi v nouzi a jejich praktické uplatnění v Plzeňském kraji*. Bakalářská práce, Maliňáková L., České Budějovice: TF JU, 2007. 58 s.

12. CVEČEK, D., HOFÍREK, J., HRADECKÝ, I. a kol. *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 104 s. ISBN 978-80-247-2348-8.
13. ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In: *Sborník studijních textů: Profesionální dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 9 - 23 s. ISBN 978-80-7368-503-4.
14. ČERNÁ, D., ZAJDÁKOVÁ, S., HRADECKÝ, I. a kol. Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami. In: *Sborník studijních textů: Profesionální dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 9 - 23 s. ISBN 978-80-7368-503-4.
15. DRAGANOVÁ, H. a kol. *Sociálna starostlivosť*. 1. vyd. Martin: Osveta, 2006. 195 s. ISBN 978-80-8063-240-3.
16. FEANTSA. *About FEANTSA*. [online]. 17.2.2009. [cit. 2011-03-19]. Dostupné z: <<http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=21>>.
17. FITZPATRICK, S., KEMP, P., KLINKER, S. *Bezdomovství, Přehled výsledků výzkumů z Velké Británie*. 1. vyd. Kostelec nad Černými lesy: IZPE, 2004. 96 s. ISBN 80-86625-15-X.
18. SLOVENSKÁ KATOLÍCKA CHARITA. *História a súčasnosť*. [online]. 29.1.2011. [cit. 2011-03-30]. Dostupné z: <<http://www.charita.sk/stranky/historia-skch>>.
19. SLOVENSKÁ KATOLÍCKA CHARITA. *Naše hodnoty a poslanie*. [online]. 29.1.2011. [cit. 2011-03-30]. Dostupné z: <<http://www.charita.sk/stranky/nase-hodnoty-a-poslanie>>.
20. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
21. HRADECKÝ, I., HRADECKÁ, V. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. 1. vyd. Naděje: Praha, 1996. 107 s. ISBN 80-902292-0-4.
22. KAJANOVÁ, A., URBAN, D., DAVIDOVÁ, E. a kol. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami. Etnické, marginální a rizikové skupiny*. 1. vyd. České Budějovice: ZSF JČU, 2009. 104 s. ISBN 978-80-7394-181-9.

23. KOLEKTIV AUTORŮ. *Sborník ze semináře na téma bezdomovství v Evropě*. 1. vyd. Olomouc: Naděje, 1997. ISBN 80-902292-3-9.
24. KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 2. vyd. Praha: ASPI Publishing s. r. o., 2002. 376 s. ISBN 80-86395-33-2.
25. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
26. MISÍKOVÁ, M. Sociální vyloučení. In: *Sborník studijních textů: Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 307 - 326 s. ISBN 978-80-7368-503-4.
27. NEDĚLNÍKOVÁ, D., POLÁČKOVÁ, L., DOSOUDILOVÁ, K. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: MPSV, 2007. 201 s.
28. NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví jako sociální fenomén*. Bakalářská práce, Novotná E., České Budějovice: PF JU, 2010. 101 s.
29. ONDREJKOVIČ, P., BREZÁK, J., LUBELCOVÁ, G. a kol. *Sociálna patológia*. 2. vyd. Bratislava: VEDA, vydavateľstvo Slovenskej akademie vied, 2001. 310 s. ISBN 80-2240685-6.
30. PROPAGAČNÍ MATERIÁL. *Služba následné péče – Dům pod svahem*.
31. PROTI PRŮDU. *Bezdomovectvo*. [online]. 16.3.2006 [cit. 2010-02-18]. Dostupné z: <<http://www.notabene.sk/?bezdomovectvo>>.
32. PROTI PRŮDU. *Žilina – zariadenia pre ľudí bez domova*. [online]. 16.3.2006 [cit. 2010-03-30]. Dostupné z: <<http://notabene.elet.sk/?zariadenia-pre-ludi-bez-domova-v-ziline-a-okoli>>.
33. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. 93 s. ISBN 978-80-7387-100-0.
34. RÍMSKOKATOLÍCKA CÍRKEV – ŽILINSKÁ DIECÉZA. *Zariadenia diecéznej charity v Žiline*. [online]. 10.3.2008. [cit. 2011-03-30]. Dostupné z: <<http://dcza.sk/charita/zariadenia-dieceznej-charity-v-ziline.html>>.
35. *Sestry Panny Márie Útechy*. [online]. 21.8.2009. [cit. 2011-03-31]. Dostupné z: <<http://www.sestryutechy.sk/>>.

36. SDRUŽENÍ AZYLOVÝCH DOMŮ V ČR. *O sdružení*. [online]. 22.2.2011. [cit. 2011-03-19]. Dostupné z: <<http://www.azylovedomy.cz/?stranka=2>>.
37. SDRUŽENÍ AZYLOVÝCH DOMŮ V ČR. *Poslání a cíle S.A.D.*. [online]. 22.2.2011. [cit. 2011-03-19]. Dostupné z: <<http://www.azylovedomy.cz/?stranka=79&menu=79>>.
38. SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA HAVÍŘOVA. Nabídka služeb. [online]. 2.5.2009. [cit. 2011-03-20]. Dostupné z: <<http://www.ssmh.cz/index.php?kategorie=24&clanek=34>>.
39. SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA HAVÍŘOVA. Základní informace. [online]. 2.5.2009. [cit. 2011-03-20]. Dostupné z: <<http://www.ssmh.cz/index.php?kategorie=24&clanek=33>>.
40. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.
41. Výroční zpráva 2009. Armáda spásy 20. výročí. 2010.
42. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
43. Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, v znení neskorších predpisov.
44. ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB – ÚTULOK ŠTART. *Domový poriadok*.

8 KLÍČOVÁ SLOVA

Bezdomovectví

Hmotná nouze

Osoba bez přístřeší

Sociální služby

9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Otázky k polostrukturovanému rozhovoru

Příloha č. 2: Výsledky rozhovorů

Příloha č. 1: Otázky k polostrukturovanému rozhovoru

1. Identifikační údaje

- pohlaví
- věk
- kde se nyní nachází (ulice, azylový dům...)

2. Jak dlouho jste bez přístřeší. Jak dlouho jste na ulici / v azylovém domě apod.

3. Víte o existenci zařízení, které v Havířově/Žilině poskytují služby osobám bez přístřeší?

4. Víte, kde se tato zařízení nacházejí?

5. Víte, jaké služby se v těchto zařízeních poskytují?

6. Využil/a jste někdy některou ze služeb v Havířově/Žilině?

Havířov	Žilina
Terénní programy	Terénní programy
Noclehárny	Noclehárny
Nízkoprahové denní centra	Nízkoprahové denní centra
Azylové domy	Útulky
Služba následné péče	
Tréninkové byty	

7. Jaké byly vaše důvody pro případné využití či nevyužití služeb?

8. O jaké poskytované služby máte zájem?

Kategorie pouze orientačně. Možnosti pouze v případě, že by se respondent nedokázal vyjádřit.

- hygiena
- ubytování
- strava
- ošacení
- vyřízení osobních dokladů
- pomoc při hledání zaměstnání, bydlení
- lékařská péče
- jiné
- nemám zájem o žádné služby

9. Myslíte si, že služeb pro osoby bez přístřeší je málo?

10. Máte pocit, že vám nějaká služba pomoci chybí? Která to je?

11. Jste spokojen/a se způsobem svého života? Proč ano, proč ne?

Příloha č. 2: Výsledky rozhovorů

Havířov

Respondent č. 1 - František

- 1.** Muž, 28 let. Momentálně bydlí v Azylovém domě Havířov.
- 2.** Muž se stal osobou bez přístřeší po návratu z výkonu trestu, kde byl 2 roky.
Bydlel jsem s přítelkyní a s naší dcerou v pronájmu. Když jsem se vrátil z výkonu trestu, kde jsem byl 2 roky, vyhodila mě přítelkyně z bytu. Mezitím si našla jiného a odstěhovala se k němu. Vzhledem k tomu, že byt byl napsaný na ní, neměl jsem kam jít. Odmítá mi stýkat se s mou dcerou. Dokonce mě udala k soudu za týrání, ale nebyla to pravda. Kamarád mi řekl o tomto azyláku, tak jsem tady zašel. Už jsem tady skoro 4 měsíce.
- 3.** Tak je to azylový dům a noclehárna.
- 4.** Azylový dům s noclehárnou jsou hned tady vedle sebe.
- 5.** Azylový dům poskytuje ubytování a stravu, různé pracovní zaměření – vrátný, pracovník prádelny, pomoc při výdeji jídla. Na noclehárně se jenom spí.
- 6.** Využil jsem jenom tento azylový dům.
- 7.** Azylový dům jsem využil, protože jsem neměl kam jít. Z rodiny mám jenom bratra, který má svojí rodinu a taky na tom nejsou finančně dobře. Nic jiného jsem zatím našťěstí nepotřeboval.
- 8.** Nejdůležitější je pro mě ubytování a strava, a pak pomoc při hledání zaměstnání.
- 9.** Asi ano, tady v Havířově je ještě spousta lidí, kteří spí venku a tento azylák už je plný.
- 10.** Zatím mi nic zásadního nechybí.
- 11.** Nejsem spokojený. Chtěl bych se dostat do tréninkových bytů nebo alespoň někam na ubytovnu, abych si mohl k sobě brát svoji dceru. Tady mezi chlapy ji brát nemůžu. Taky bych si chtěl najít nějakou práci a žít sám.

Tento respondent vůbec neměl tušení, že je zde možnost tréninkových bytů. Podle sociální pracovnice je tento muž jedním z těch snaživějších a přitom mu tuto možnost ani nevysvětlili. Chyba je tady určitě v informovanosti uživatelů tohoto zařízení.

Respondent č. 2 - Richard

1. Muž, 41 let. Momentálně v Azylovém domě Havířov.
2. Tady jsem už skoro rok. Předtím jsem byl několikrát ve výkonu trestu. Měl jsem dobrou práci na stavbě, ale všechny prachy jsem projel v automatech. Přišel jsem o byt, a když jsem se vrátil z vězení, tak jsem nějakou dobu bydlel u kamarádů, ale ti mě postupně vyhodili. Nakonec mi kurátor na sociálce řekl o tomto azyláku, tak jsem šel tady.
3. Ano, tak je to azylák a služba následné péče. Když jsem se ho zeptala na noclehárnu, která je hned vedle, tak se usmál, že ji samozřejmě zná, ale zapomněl na ni. Ostatní zařízení vůbec nezná.
4. Azylák a noclehárna jsou teda hned vedle sebe a ta služba následné péče nevím, kde přesně je, ale někde na Šumbarku.
5. Azylák umožňuje ubytování pro chlapy a stravu a ta služba následné péče pomáhá závislým.
6. Zatím jsem musel využít jenom azylák, ale mám zájem o využití služby následné péče.
7. Azylák jsem využil, protože už nebyla jiná možnost a na ulici jsem zůstat nechtěl. Ostatní jsem zatím nepotřeboval.
8. No potřebuju hlavně nějaké ubytování a lékařskou péči. Jídlo si vždycky nějak seženu. Hlavně potřebuju pomoct se svou závislostí, protože už to takhle dál nejde.
9. Určitě by to chtělo ještě něco. Když se projdete po městě, tak uvidíte, kolik je tam chlapů na ulici, co žebrají a nemají kam jít.
10. Mě určitě ne. Zatím mám všechno.

11. Nejsem spokojený. Chtěl bych se vyléčit a normálně pracovat a bydlet. Ale bez vyléčení to nepůjde, protože není normální prohrát v automatech několik desítek tisíc.

Od sociální pracovnice v AD i v SNP jsem se dozvěděla, že tento muž již dostal možnost nastoupit do Domu pod svahem – Služba následné péče, ale odmítl ji. Teď si to zřejmě rozmyslel a chtěl by opravdu nastoupit.

Respondent č. 3 - Martin

1. Muž, 54 let. Momentálně v terénním bytě v Havířově - Šumbarku.

2. Nejdříve jsem byl několik měsíců na ulici, kde za mnou docházel Tomáš (terénní pracovník). Začal jsem občas využívat noclehárnu a pak mě přijali do AD. V AD jsem byl necelý rok. Až potom mi navrhli možnost bydlení na Šumbarku (v terénním bytě).

Celkově je tento pán skoro tři roky bez domova, z toho asi dva roky využívá sociální služby.

3. Zním noclehárnu, nízkoprahové denní centrum, azylový dům a možnost terénních bytů.

4. Respondent ví, kde se zařízení nacházejí.

5. Azylový dům poskytuje ubytování, stravu a možnost práce (sám do azylového domu dochází dělat vrátného). Na noclehárně se můžete jenom vyspat a vysprchovat a taky vám tam vymění čisté oblečení. V nízkoprahovém denním centru může být člověk jenom přes den, může si i vyprat a najíst se.

6. Já jsem využil párkrát nízkoprahové denní centrum, terénní služby, noclehárnu, azylový dům a teď využívám terénní byt.

7. Když jsem byl venku, byl jsem moc rád, když za mnou přišel Tomáš (terénní pracovník). Rád jsem si s ním popovídal. Vždycky mi donesl kafe a nějaké ty rohlíky. Na noclehárnu jsem jenom šel, když bylo špatné počasí, jinak jsem byl tak různě pod mosty, v lesích. Dost jsem využíval tu sprchu a čisté oblečení. V Azylovém domě bylo moc fajn. Sice málo soukromí, ale byla tam sranda. Teďka

tam každý den docházím, protože tam mám místo vrátného. V terénním bytě jsem teprve 2 měsíce, ale jsem tam spokojený. Je nás tam více. Já mám svůj pokoj. Společně máme kuchyň a malou předsíňku. Vždycky si rozdělujeme uklízení. Každý si ale vaříme sám, protože s nimi se to nedá. Oni dostanou socku a za týden nic nemají. Tak se tam vždycky zavřu v pokoji a dělám si svoje věci.

8. Mám zájem hlavně o hygienu, ubytování, stravu, ošacení a lékařskou péči.

9. Podle mě jich je dost, jen je nechtějí využívat. Zřejmě jim to takhle vyhovuje. Někteří ani nejsou schopni podřídit se pravidlům.

10. Ne, nechybí mi žádná služba.

11. Ano, jsem spokojený. Na bytě mám vše, co potřebuji, ale napořád tady stejně být nemůžu.

Tento pán se mnou jednal velice otevřeně. Sociální pracovník mi o něm říkal, že je velice šikovný a snaživý. Na bytě s ním nejsou žádné problémy.

Respondent č. 4 - Pavla

1. Žena, 25 let. Momentálně v Azylovém domě pro matky s dětmi v Havířově.

2. Tady bydlím něco přes rok se svojí roční dcerou. Táta mojí dcery se k nám nehlásí. Neplatí ani alimony. S rodinou jsem přestala komunikovat potom, co mě v devatenácti vyhodila z baráku. Od té doby jsem bydlela buď u kamarádek, nebo u přítele. Po narození mé dcery mi bylo nabídnuto místo tady, tak jsem to přijala.

3. Vím jenom o tomhle azyláku a ještě je tady někde něco pro chlapy.

4. Nevím, kde se nachází ostatní.

5. Tak celkově v azylovém domě se poskytuje ubytování, strava a hygiena. Pak to má každý asi jinak.

6. Jenom tenhle azylový dům.

7. Musela jsem někde vychovávat svoji dceru, nemohla jsem ji tahat po kamarádkách.

8. Mám zájem o ubytování, o stravu a hygienu. Už kvůli mé dceři. Taky mám zájem o lékařskou péči.

9. Nevím.

Respondentka nemá ponětí o službách pro osoby bez přístřeší.

10. Ani nechybí. Zatím se mi dostalo všeho.

11. Nejsem spokojená, protože bych chtěla mít svůj vlastní byt, ale se svým příjmem na to nemám.

Respondentka na mě působila velice suverénně. Dítě tam pořád jenom okřikovala, i když si poklidně hrálo. Připadala mi, jako kdyby se vůbec nechtěla osamostatnit a přestěhovat se jinam. Podle slov sociální pracovnice se žena o dítě vůbec nestará. Dítě nechá klidně samotné a jde si zakouřit. Nemá ani snahu si najít práci.

Respondent č. 5 + č. 6 – Petra a Radim

- 1.** Žena 41 let a muž 45 let. Společně bydlí v takové boudě, kterou muž sám postavil.
- 2.** Žena: Na ulici jsem necelé dva roky. Ze začátku jsem využívala nízkoprahové denní centrum, ale pak jsem poznala Jirku a od té doby jsem s ním tady.
Muž: Na ulici jsem už tři roky. Poflakoval jsem se tak různě po městě. Za nějaký čas jsem si ztloukl budku z kusů dřeva, které vyhazovali za obchod Jysk. Od té doby jsem jenom tady. Chodí tady za námi Tomáš (terénní pracovník). Občas se zajdu osprchovat na noclehárnu.
- 3.** Je tady noclehárna, azylový dům a nízkoprahové denní centrum.
- 4.** Noclehárna je tam dole u Lučiny, azylový dům je hned vedle ní. Nízkoprahové denní centrum je nahoře na Šumbarku.
- 5.** V nízkoprahovém denním centru si můžete vyprat, najíst se a vysprchovat. Na noclehárně teda hlavně přespíte a osprchujete se. V azylovém domě bydlíte a máte tam jídlo.
- 6.** Žena využila pouze nízkoprahové denní centrum a muž využívá jenom párkrát noclehárnu.

7. Žena: O ničem jiném, než o NDC jsem nevěděla, a noclehárna pro ženy tady v Havířově není a já jsem nechtěla jít jinam.

Muž: Do noclehárny jenom zajdu, když se nutně potřebuju vysprchovat a vyměnit oblečení, ale jinak jsem pořád tady. Nikam nechci jít, protože bychom se museli rozdělit. Společně nás tady nikam nevezmou.

8. My žádné služby nepotřebujeme, tady máme všechno. Máme střechu nad hlavou, jídlo si nějaké vždycky koupíme. Akorát někdy tu sprchu no.

9. Ne není. Pokud osoby bez přístřeší chtějí pomoc, tak si ji najdou. Služeb je určitě dost.

10. Ne nechybí nám žádná.

11. Ano, jsme tady oba dva šťastní. Máme tady všechno, co potřebujeme. Když přijdou kamarádi, tak sedíme i venku. Můžeme si tady dělat, co chceme. A hlavně tady můžeme být spolu.

S těmito lidmi jsem se setkala při výjezdu s terénním pracovníkem. Příbytek měli z různých kusů dřeva. Terénní pracovník s nimi spolupracuje už minimálně jeden rok. Občas muž využije noclehárnu, jinak o žádné služby nemají zájem.

Respondent č. 7 - Vladimír

1. Muž, 56 let. Nachází se na ulici.

2. Na ulici jsem už dlouho. Bude to tak 6-7 let. Kdysi jsem měl práci a byt. Byl jsem v něm sice sám, ale byl jsem spokojený. Měl jsem kamaráda, který potřeboval ručit a tak jsem neváhal a pomohl mu, i když to bylo přes něco jiného než banku. Jenomže on přestal splácet a ti, co si to od nich půjčil, to chtěli samozřejmě po mně. Já ale tolik nevydělával. Dostal jsem se do dluhů. Pak přišla exekuce a už se to vezlo. Kamaráda jsem už samozřejmě neviděl.

3. Jo tak já snad vím o všech. Je tady noclehárna, azylák pro chlapy a pro ženské a nízkoprahové denní centrum.

4. Tak azylák pro chlapy a noclehárna jsou hned vedle sebe. Kdysi byli ale každý jinde. Teď tam je místo noclehárny něco jiného, ani nevím, co tam udělali. Pro ženské je dole, pod magistrátem. A nízkoprahové denní centrum je nahoře na Šumbarku.

5. No tak z části. Já jsem je nějak moc ani nevyužíval. V tom azyláku pro chlapy je ubytování a jídlo. V azyláku pro ženské nevím, co se tam dělá. Na noclehárně to znám. Tam můžete přespat, osprchovat se, dají vám tam i polívku a vymění oblečení. V tom nízkoprahovém denním centru je blbě to, že tam můžete být jenom přes den. Kdyby tam šlo být aspoň třeba do večera, ale jsou tam snad jenom do dvou nebo tak. Jinak se tam teda můžete najíst a vyprat si.

6. Já jsem za celou dobu využil asi všechno. Všude jsem strávil nějaký ten čas. Nejvíce jsem ale pořád tady na ulici. Mám už svoje místo a tam mi nikdo nechodí.

7. Vždycky jsem je využil, když jsem je nejméně potřeboval. To nízkoprahové denní centrum jsem využíval jenom ze začátku párkrát, pak už ne. Přišlo mi to zbytečné. Najíst se můžu i sám. Něco si vyžebrám a koupím si za to jídlo a nějaké to vínko. Na noclehárnu chodím jenom, když je fakt zima. A v azyláku jsem byl všehovšudy asi čtyřikrát. Hlavně teda přes zimu no.

8. No asi jenom o tu hygienu a nějaké to oblečení. Vždycky se oholím, trochu ostříhám a zase jdu.

9. Jo tak to nevím. Je sice pravda, že lidí venku je dost no, ale těch služeb taky není málo. Nevím jak je to s přeplněním. Přes zimu je to asi o něčem jiném.

10. Mě nic nechybí.

11. Já spokojený jsem. Vždycky, když něco potřebuju, vím kam se obrátit. Sednu si na svoje místo, zazpívám si, vyžebrám nějaké ty peníze a zajdu si za to něco koupit. Nepotřebuju nic měnit, jsem zvyklý na svůj život.

Terénní pracovník mi o něm říkal, že normálně pobírá důchod, ale i přesto je pořád na ulici a žebrá. Peníze mu po částkách vždycky dává sociální kurátor. On ty peníze většinou rozdává. Už si zvykl být na ulici.

Respondent č. 8 - Tomáš

1. Muž, 53 let. Nachází se na ulici, pod mostem.
2. No už to budou asi tři roky. Po rozvodu s manželkou jsem neměl kam jít. Nějaký čas jsem bydlel na ubytovně, ale nevydržel jsem to tam. Šílený kravál, to se nedalo. Tady jsem sám. Sice než jsem si zvykl na ty jedoucí vlaky, ale teď už to ani nevnímám.
3. Je tady noclehárna a azylový dům.
4. Jsou tam dole, kousek od Lučiny. Stojí hned vedle sebe.
5. V noclehárně se spí vždycky jenom přes noc a v azyláku můžete být dlouho. Tam už pak máte všechno. Na mou otázku, co všechno, odpověděl, že jako jídlo a bydlení.
6. Využil jsem jenom noclehárnu. Vždycky, když tady přijde Tomáš (terénní pracovník), tak mi řekne, že bych se mohl zase zastavit na noclehárně, tak přijdu.
7. Na noclehárnu ale moc často nechodím. Jednou za dlouhou dobu se tam jdu vysprechovat a oholit. Jinak nic jiného nevyužívám, protože už jsem tady doma a nepotřebuju nikam jinam chodit. Ani nemám tolik peněz, abych si mohl zaplatit azylák.
8. Nemám zájem o žádné služby.
9. To nevím. Asi jich je dost, jinak by to tady vypadalo mnohem hůř.
10. Ne, nechybí mi nic.
11. Jsem spokojený. Tady pod mostem už jsem dost dlouho. Jsem tady sám, nikdo jiný tady nechodí. Mám tady svoji postel Kaufland je hned vedle, takže si vždycky zajdu, když potřebuju a mám peníze. Když je hezky, tak stojím před kauflandem a vybírám nějaké peníze od lidí.

Žilina

Respondent č. 1 - Lukáš

1. Muž, 61 let. Nyní v Útulku Štart.
2. V útulku jsem jenom z toho důvodu, protože jsem neměl kam jinam jít. Bydlel jsem ve svém bytě, ale jako starý už jsem nezvládal platit nájem. Mám podanou žádost do domova důchodců, ale nevím, za jak dlouho se tam dostanu. Tady to беру jenom jako přechodnou stanicí. Celkově jsem tady už 5 měsíců.
3. Kromě tohoto útulku ne. Nikdy jsem se o to nemusel zajímat.
4. To nevím.
5. Tady je hlavně ubytování a strava. A taky jsou tady různé aktivity. Každý tady pracuje na baráku, hrajeme divadlo a občas chodíme i na výlety.
6. Naštěstí jenom tenhle útulek.
7. Nezvládal jsem platit nájem. Tady jenom čekám, až mě přijmou do domova důchodců.
8. No tak o ubytování, stravování, hygienu a hlavně o lékařskou péči - už toho sám moc nezvládnou a bude se to ještě určitě zhoršovat.
9. Tak to vůbec nevím. Nevím ani jaké jsou tady služby a kolik je tady bezdomovců, natož těch služeb.
10. Ne nemám.
11. Ne. Chtěl bych jít do domova důchodců do města, kde bych byl blíže svojí dceři. Když jsem se ho zeptala, proč teda nebydlí u své dcery místo tady v útulku, odpověděl, že ho nemají kam dát. Má malý byt a ještě k tomu 2 děti. A on by jí ani nechtěl přidělovat starosti.

Respondent č. 2 - Matěj

1. Muž, 49 let, momentálně bydlí v Útulku Štart.
2. Bez přístřeší je 2 roky, v útulku je momentálně 3 měsíce. O svůj byt přišel. Muž se mnou moc nechtěl rozebírat důvody, proč se ocitl na ulici.

3. Respondent ví o existenci útulku a charity, které se nalézají v Žilině.
4. Respondent ví, kde se útulek i charita nachází.
5. V útulku se poskytuje především ubytování a strava a v charitě můžete být buď jenom přes den, nebo jenom přes noc.
6. Využil jsem útulek a párkrát tu charitu. Zbytek času jsem trávil na lavičkách a na nádražích.
7. Když jsem přišel o byt, byl jsem delší dobu jenom na ulici. Občas jsem využil tu charitu, ale neměl jsem to tam rád, protože měli šílené pravidla a chování některých lidí tam bylo hrozné. To jsem raději přespal někde pod mostem než se tam s nimi hádat.
8. Nejvíce má zájem o ubytování, stravu a hygienu.
9. Podle mě ano. I když nevím, kde všude jsou, tak jsem venku potkával spoustu lidí. Jestli je ale přístup lidí jako v té charitě, tak se jim ani nedivím, že tam nejdou.
10. Myslím si, že ne. Teďka mám tady všechno.
11. Rozhodně nejsem. Sice tady mám všechno, co potřebuji k životu, ale co to je za život, když jsem v tolika letech na pokoji s dalšíma chlapama. Chci jít zpátky na byt, chci svoje soukromí, svoji svobodu.

Respondent č. 3 - David

1. Muž, 51 let, momentálně bydlí v Útulku Štart.
2. Bez přístřeší jsem od listopadu. Když mi zemřela manželka, byl jsem ještě nějakou dobu v našem bytě. Od té doby se to se mnou jenom vezlo. Přespával u mě kdekdo, přestal jsem platit nájem, až mě z bytu vyhodili a skončil jsem na ulici. Kamarád mi řekl o charitě, tak jsem tam zašel a oni mi nabídli útulek. A od té doby jsem tady.
3. Víím o charitě a tady o útulku. Ještě jsem něco slyšel o nějakých sestřích, které taky pomáhají, ale jinak nevím.
4. Tak jasně, že víím, kde je útulek. Charita je v centru, kousek od městského úřadu. Ty sestry ale neznám. Nevím, kde jsou.
5. Tady v útulku se poskytuje bydlení, strava, hygiena, můžeme tady i pracovat. Tenhle pán tady v útulku dělá funkci vrátného. V té charitě můžete jenom přespát.

6. No ze začátku jsem využil tu charitu, než jsem se vlastně dostal sem do útulku. Jinak nic jiného.

7. Když jsem přišel o byt, neměl jsem kam jít. Byl jsem rád, že mi v charitě nabídli tuto možnost. Tady si vždycky každé ráno sednu na židli a pouštím lidi. Teďka mám nějaký smysl života.

8. Určitě bych ocenil nějakého psychologa nebo ono by i stačil někdo jako vy. Všichni tady mluví jenom o nějakém pánbičkářství. Já nejsem věřící. Potřebuju někoho, s kým si můžu normálně popovídat. Po mé nabídce možností muž samozřejmě vybral ubytování, stravu a hygienu, ale tohle pro něho bylo asi důležitější. Stačilo by, kdyby do útulku docházeli třeba nějakí dobrovolníci.

9. Jasně, že jich je málo. Podívejte, kolik jich je stále ještě venku. Tady už je to plné. Je fakt, že někteří tady nejdou, protože nezvládají pravidla. Nesmí se tady chlastat a oni stejně přijdou ožralí a vyskakují si.

Během rozhovoru několikrát přišel jeden muž v podnapilém stavu a vyžadoval si pečovatele. Ten mu dal vždy fouknout a řekl mu, ať přijde tak za dvě hodiny, až to z něho pořádně vyprchá. Je to jedno z nejhlavnějších pravidel, které tam dost lidí podceňuje.

10. Hlavně ti psychologové. Tady by jich potřebovalo více lidí.

11. Nejsem spokojený, ale co mi zbývá. S mým měsíčním příjmem mi to akorát vystačí tady na zaplacení ubytování a jídla. Jak bych si mohl dovolit nějaký vlastní byt. Do práce už mě nikam nevezmou. Kamkoliv přijdu, dívají se na mě jako na odpad.

Respondent č. 4 - Gabriela

1. Žena, 28 let, momentálně v Útulku Štart.

2. Tady jsem od nového roku, takže necelé 3 měsíce. Mám dvě děti. Dceru má moje matka v péči, protože jsem se o ni nemohla starat a syna jsem jí nejdříve dala, aby mi ho pohlídala. Jela jsem totiž s kamarádkou pracovat do Čech, abych vydělala nějaké prachy. V Čechách jsem byla necelý rok. Když jsem se vrátila, zjistila jsem, že

matka dala mého syna do děčáku, protože se o něho nezvládala starat. Jenomže teďka mi mého syna nechtějí z děčáku vrátit, i když jsem jeho matka. Moje matka mě z bytu vyhodila a já se nějaký čas na to psychicky zhroutila. Na silvestra jsem byla s kamarádkou, ale ona se na mě vykašlala a nechala mě na ulici. Někdo mě ale odvedl do charity a pak jsem šla tady.

- Respondentka mi přišla trochu zmatená. Nejdříve říkala, že syna dala matce na hlídání a odjela do Čech. Potom mi ale řekla, že nenávidí Ostravu, protože ji tam znásilnili a na to porodila svého syna. Přitom v Čechách byla jenom jednou. Povídala, že k synovi ji vůbec nepustí, že ani neví, jak vypadá. Následně mi ukázala jeho fotku na moderním dotykovém mobilním telefonu, který určitě nebyl zrovna levný. Respondentka mi prozradila, že se dokonce léčila na psychiatrii, proto jsem jejím slovům velmi nevěřila.

3. Dříve jsem nevěděla. Kdyby mě nenašli na té ulici a nezavedli do charity, asi bych venku umrzla. Teď už vím, že existuje charita i útulek, ale jinak jsem o tom vůbec nevěděla.

4. Tak útulek vím, když jsem tady, ale do té charity bych asi sama netrefila.

5. Tak tady je ubytování a strava. Máme tady každý den program, pracovní možnosti, jezdíme na výlety a tak. A v charitě se může zůstat asi jenom přes den.

6. Respondentka využila jenom jednu charitu a následně až po tuto dobu využívá útulek.

7. No do charity bych nešla, protože jsem o ní vůbec nevěděla, natož o tomhle útulku. Ale útulek jsem potom využila, protože jsem nechtěla být na ulici.

8. No nejvíc bych chtěla nějaké zařízení, kde bych mohla být společně se svým synem, ale to tady nikde není. Taky bych potřebovala nějaké právní poradenství, na které bych se mohla obrátit, aby mi pomohli vyřešit můj problém se synem.

9. To já nevím. Na ulici jsem zase tak dlouho nebyla, takže nevím, kolik jich je. Tady to je ale myslím plné, takže by už tady nikdo nemohl přijít.

10. Ano nejvíce mi tady chybí zařízení pro matky s dětmi.

11. Nejsem spokojená. Chtěla bych dostat zpátky své dítě. Nejdříve se ale musím pořádně vyléčit, abych se o něho mohla starat. Když jsem se jí zeptala, proč si

nesežene třeba malou garsonku, odpověděla, že na ni nemá peníze. Navrhla jsem jí, že by mohla zase vycestovat a najít si práci v Čechách, když se jí tam moc líbilo, ale odmítla. „Sama nikam jezdit nebudu,“ odpověděla.

Respondent č. 5 - Jan

1. Muž, 43 let, na ulici.

2. Já nevím, tři měsíce.

Bylo na něm očividně vidět, že na ulici strávil delší dobu než jenom tři měsíce.

3. Respondent odpověděl, že ví, ale když jsem se ho zeptala, ať mi řekne, jak se nazývají, odpověděl, že neví. Napověděla jsem mu zařízení Štart a Charitu, tak pokyvoval, že je zná.

4. Samozřejmě, že nevěděl, kde se nacházejí. Ukázal mi směr, ale podrobněji nevěděl.

5. O poskytovaných službách neměl vůbec ponětí.

6. Ano využil služby charity (jenom noclehárnu).

7. Respondent mi odpověděl opět, že neví. Navrhovala jsem mu různé důvody, až se mi k jednomu vyjádřil. Charitu využil, protože byly velké mrazy a on by to venku nevydržel.

8. Zde jsem musela použít výběr možností. Z uvedených si vybral jenom stravu. O ostatní nemá zájem, vždy se někde vyspí.

9. To nevím.

10. Tomuto respondentovi nechybí žádné služby.

11. Respondent je spokojený. Když jsem se ale zeptala na otázku proč, pak odpověděl opět, že neví.

Tohoto muže jsem poprvé potkala při cestě do útulku, když žebrol na ulici. Při cestě zpátky už seděl na lavičce před nádražím. Byl to typický bezdomovec. Byl neskutečně ušpiněný a zapáchal. Na první pohled byl muž dezorientovaný. Odpovídal zmateně, většinou jednoslovně. Ani na mé další dotazování se příliš nerozpovídal.

Respondent č. 6 - Antonín

1. Muž, 57 let. Nachází se na ulici, je pouličním prodejcem časopisu NotaBene.
2. Na ulici jsem celkově už skoro 4 roky. Manželka se se mnou rozvedla, děti mě odsoudily a s nikým z nich se nestýkám. Neměl jsem kde bydlet a ještě k tomu mě propustili z práce. Skončil jsem na ulici, kde jsem taky zůstal.
3. Tak tady je charita, útulek a ještě jsou tady ty sestry.
4. Respondent ví, kde se všechna zařízení nacházejí.
5. Tak v útulku můžete bydlet dlouhodobě, v charitě můžete být přes den nebo v noci jenom na přespaní. V charitě máte i možnost prodávat časopis. Sestry se starají o nějaké nemocné bezdomovce. Zním i pár chlapů, co tam byli.
6. Celou dobu využívám jenom charitu. Jsem tam většinou jenom přes noc a pak jsem celý den venku. Přes charitu prodávám i tento časopis.
7. Když je špatné počasí nebo velká zima, tak vždycky zajdu na charitu se vyspat. Teďka už začíná být hezky, tak tam ani chodit nebudu. Využívám tam hlavně prodej toho časopisu, protože si tak můžu i něco málo přivydělat. V útulku jsem nikdy nebyl, protože si to z mého měsíčního příjmu nemůžu dovolit. Platím ještě alimenty na děti, takže mi moc peněz nezůstane. Kdybych si měl ještě platit ubytování v útulku, nezůstane mi vůbec nic, možná, že by mi to ani nevyšlo.
8. Nejvíce mám zájem asi o vysprchování a vyprání věcí, a když je zima tak jenom dočasné ubytování nebo jenom přenocování.
9. Ano, podle mě je jich málo. Určitě jsou i takoví, kteří je nechtějí využívat, ale i přesto by tady mělo ještě něco fungovat.
10. Mě osobně nic nechybí. Vždycky si nějak pomůžu sám.
11. Já jsem naprosto spokojený. Nakoupím si nějaké časopisy, přes den je prodám. Něco mi z toho zůstane, tak si nakoupím něco k jídlu a tak pokračuju i další den. Na nikoho se nemusím vázat, žiju si podle svých pravidel. Nepiju ani nekouřím, takže tolik peněz ani nepotřebuji.

Respondent č. 7 - Dominik

1. Muž, 34 let. Nyní bydlí v pronájmu, prodejce časopisu NotaBene.
2. No bez přístřeší jsem celkově 11 měsíců. Teďka jsem se dostal do pronájmu k dalším 4 chlapům. Tam jsem necelé 2 měsíce. Je to rozhodně lepší než v útulku.
3. Tady v Žilině je útulek, charita a dvojce sestry.
4. Adresu všech jmenovaných zařízení respondent zná.
5. V útulku máte možnost bydlení, jídla a hygieny, v charitě můžete jenom přespat nebo tam být během dne. Můžete se tam i osprchovat a nechat si vyprat oblečení. U sester dostanete najíst.
6. No ze začátku jsem využil hned útulek, ale bylo to tam hrozné, tak jsem raději odešel. Na mou otázku proč, odpovídal, že tam je málo soukromí, na pokoji ještě bydlel s dvěma chlapy, kteří se ani nespřchovali a dělali strašný nepořádek. Připadal si tam jako ve vězení. Když jsem odešel, využíval jsem noclehárnu na charitě do doby, než jsem si našel ten pronájem. Teďka přes charitu prodávám časopis.
7. V tu dobu jsem neměl, kde bydlet. Potřeboval jsem pomoci. Už bych se do útulku ale nevrátil. V charitě se mi ale líbí. Je tam jiný přístup k lidem. Prodej časopisu pro mě představuje takovou menší brigádu, za kterou jsem moc rád.
8. Hlavně mám zájem o ubytování a o hygienu. Jídlo vždycky někde seženu.
9. Podle mě jich je dost, jen je všichni nevyužívají, proto zůstávají na ulici.
10. Nechybí mi žádná služba.
11. Teď už spokojený jsem. Ještě bych si chtěl najít nějakou lepší práci.

Respondent č. 8 - Marcela

1. Žena, 47. Momentálně žije na ulici.
2. Na ulici jsem už 9 měsíců. Jsem sice pořád vdaná, ale manžel mě podváděl. Začala jsem pít alkohol ve větší míře. Přišla jsem o byt, protože jsem neplatila nájem. Díky tomu jsem se dostala tady, kde jsem potkala svého nového přítele, se kterým společně trávíme celé dny.
3. Znáám útulek, protože tam byl můj přítel. A ještě znám noclehárnu.
4. Útulek nevím, kde je. To by vám řekl jedině on. Noclehárna je tam za náměstím.

5. Určitě ubytování a jinak nevím. V noclehárně můžete jenom přespat.
6. Jenom noclehárnu teďka přes zimu, jinak nic jiného.
7. Venku jsem být nemohla, protože byla šílená zima. O ostatních službách nevím. Bez přítele ale nikam nepůjdu.
8. Ani nevím. Po nabídce možností si vybrala stravování a hygienu.
9. Určitě by to ještě něco chtělo. Ale aby to bylo pro hodně lidí. Jenomže ostatním je to fuk, kde jsme. Jestli spíme na lavičce nebo pod mostem. Všude každým vadíme, tak proč by pro nás ještě něco dělali.
10. No něco takového, abychom věděli, kam můžeme třeba jít a tak.
11. Nejsem spokojená. Chtěla bych zpátky svůj život, ale to už bohužel nepůjde. Teďka už jsem někde jinde.