



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

Bezdomovectví – řešení fenoménu v kontextu pobytových služeb

Vypracovala: Markéta Šperlová, DiS.
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Jiří Kressa

České Budějovice 2014

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 jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby touto 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 Bechyni 19. 05. 2014

.....

Markéta Šperlová, DiS.

Poděkování

Ráda bych poděkovala všem, kteří mi pomohli při vypracování této práce. Největší poděkování patří vedoucímu mé práce Mgr. et Mgr. Jiřímu Kressovi za pomoc, podněty, cenné rady a ochotu. Zvláštní poděkování patří pracovníkům Armády spásy a klientům. Děkuji Magdaleně Zronkové za milou podporu při mých studiích a v neposlední řadě děkuji mé rodině.

Abstrakt

Bezdomovci tvoří specifickou subkulturu naší společnosti. Jedná se o společensky negativní jev, ke kterému zaujímáme smíšené postoje vycházející často z pouhé neznalosti. V současné době je nabízeno mnoho forem pomoci při řešení tohoto fenoménu.

V teoretické části jsou nejprve vymezeny základní pojmy související s touto problematikou, historie a obecné charakteristiky bezdomovectví. Nedílný doplněk zastupuje legislativní úprava a vybrané statistické ukazatele. Dále práce poukazuje na možná řešení situace bezdomovectví v České republice, zejména v našem hlavním městě. Zmíněny jsou projekty, plány a koncepce, a také jsou popsány systémy a možnosti sociální pomoci zaměřené na soběstačnost, reintegraci a na pobytové služby. Pro zajímavost je uveden přehled některých pomáhajících organizací. Závěr této části je věnován Armádě spásy. Na teoretickou část volně navazuje část praktická. Zde je představena pobočka Armády spásy, Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše, kde bylo uskutečněno praktické šetření.

Cílem mé bakalářské práce bylo prozkoumat, zda jsou sociální a pobytové služby azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, poskytovány v takovém rozsahu, aby umožnily svým klientům komplexní reintegraci zpět do běžné (konformní) společnosti. Údaje byly zjišťovány od samotných uživatelů služeb - klientů azylového domu Armády spásy. Byly zkoumány především jejich potřeby a rozsah služeb azylového domu, který by měl tyto potřeby pokrývat. V rámci mého šetření byly situace vybraných klientů zkoumány z širšího časového hlediska. Otázky tak byly koncipovány z hlediska ukazatelů minulosti, přítomnosti a budoucnosti. Pro získání dat byla použita metoda kvalitativního přístupu a byla zvolena metoda analýzy případových studií. Stěžejní technikou byl polostrukturovaný rozhovor, kterého se zúčastnilo celkem 7 klientů. V rámci šetření byl nejprve vymezen výzkumný problém týkající se efektivity a účinnosti poskytovaných sociálních služeb v azylovém domě. Dále byla stanovena hlavní výzkumná otázka a rámcové otázky, které sloužily jako podklad k vypracování rozhovorů s klienty. Získaná data byla analyzována a následně interpretována ve vztahu k rámcovým otázkám. Praktická část je obohacena o záznamy z rozhovoru, který byl poskytnut pro účely mé práce sociální pracovníci Armády spásy, Centra služeb Bohuslava Bureše, a tvoří tak součást šetření.

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že azylový dům rozsahem svých služeb umožňuje reintegraci svým klientům zpět do společnosti. Byla stanovena další doporučení. Cíl práce byl naplněn.

Klíčová slova

bezdomovectví, ambulantní služby, pobytové služby, sociální vyloučení, integrace, pomoc, reintegrace, Armáda spásy, azylový dům, noclehárna, dům na půl cesty, FENESTA

Abstract

Homeless people create a specific subculture in our society. It's a matter of a negative phenomenon of which the society has a poor opinion coming often from a lack of information. There is a lot of ways helping to find solutions to this problem, in these days.

First of all, in this bachelor's work, the terms of the subject are clarified, as well as the history and the general characteristics of homelessness. This work contains the current legislation and some chosen statistics indicators. It proposes possible solutions of homelessness in the Czech Republic, especially in the capital. Projects, conceptions and plans are mentioned as well as the systems of helping focusing on integration, independence and residential services. A list of some active organizations involved in helping this problem is included. The conclusion of the theoretical part is dedicated to the Salvation Army. After the theory comes the practical part. The branch of the Salvation Army named Centre of Social Services of Bohuslav Bures is presented here. It is the place, where my practical quest was done.

The purpose of this quest was to figure out if the social and residential services of the Centre of Social Services of Bohuslav Bures are sufficient to allow their adepts to integrate completely to the ordinary society. The information is provided from the users of the asylum themselves. The investigation covers up the services of the centre that should respond to the real needs of its users. The chosen situations of particular people from my quest were considered from an angle of a larger scale of time. Questions were based on the indicators of the past, the present and the future. In order to get information I chose the method of qualified approach and the study of particular cases. A partly structured dialogue was the main technique in which seven clients engaged. We first defined the problem to deal with. It was the effectiveness and the influence of provided services in the asylum. Then we specified the main question and other partial questions of the inquiry. Obtained data was noted, analysed and interpreted in order to provide an answer to the questions of the inquiry. The practical part carries a record of a dialogue with one of the social workers of the Salvation Army Centre of Social Services of Bohuslav Bures provided for my quest as a part of it.

The quest showed the asylum thanks to the extent of its services enables homeless people to integrate back into our society. Some other recommendations were stated. The goal of the quest was achieved.

Key words

homelessness, ambulance services, residential services, social exclusion, integration, help, Salvation Army, asylum, poorhouse, accommodation, FENESTA

Obsah

Úvod.....	9
1 Teoretická část	12
1.1 Charakter bezdomovectví	12
1.1.1 Vymezení pojmů	12
1.1.2 Historie	13
1.1.3 Definice	14
1.1.4 Formy	15
1.1.5 FENESTA a typologie bezdomovectví	17
1.1.6 Příčiny	18
1.1.7 Nejčastější problémy osob bez přístřeší	20
1.1.8 Legislativa	23
1.1.9 Bezdomovci v číslech.....	24
1.2 Řešení problematiky bezdomovectví v ČR.....	27
1.2.1 Projekty, plány, koncepce	28
1.2.1.1 Aktivizace pracovního potenciálu sociálně znevýhodněných občanů.....	28
1.2.1.2 Akční plán problematiky bezdomovectví pro období 2010-2013	28
1.2.1.3 Koncepce řešení problematiky bezdomovectví v Praze v letech 2013-2020	29
1.2.1.4 Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020 ...	31
1.3 Systém sociální pomoci bezdomovcům	33
1.3.1 Služby zaměřené na soběstačnost a reintegraci.....	34
1.3.2 Pobytové služby	35
1.3.2.1 Noclehárna.....	36
1.3.2.2 Azylový dům.....	36
1.3.2.3 Dům na půl cesty	38
1.3.2.4 Chráněné bydlení.....	38
1.3.2.5 Sociální bydlení.....	39
1.3.3 Organizace řešící bezdomovectví v kontextu pobytových služeb	39
1.4 Armáda spásy.....	40
1.4.1 Co je Armáda spásy	40
1.4.2 Armáda spásy v ČR	42
1.4.2.1 Koncepce sociálního bydlení Armády spásy.....	42

2 Praktická část	45
2. 1 Výzkumné prostředí	45
2.1.1 Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše	45
2.1.1.1 Nízkoprahové denní centrum.....	46
2.1.1.2 Noclehárna.....	46
2.1.1.3 Azylový dům.....	47
2.2 Metodika výzkumného prošetření	50
2.2.1 Metody sběru dat	50
2.2.2 Výzkumný soubor.....	51
2.2.3 Etická otázka výzkumu.....	51
2.3 Vlastní výzkumné šetření.....	51
2.3.1 Cíl výzkumu, výzkumné otázky a vymezení	52
2.3.2 Výsledky a jejich interpretace	53
2.3.2.1 Identifikační údaje	54
2.3.2.2 Příčiny vzniku bezdomovectví, doba trvání	55
2.3.2.3 Časové hledisko pobývání na ulici/v azylovém domě	56
2.3.2.4 Způsob navázání kontaktu s azylovým domem	57
2.3.2.5 Využívání poskytovaných sociálních služeb, jejich posloupnost	58
2.3.2.6 Povědomí klientů v oblasti návazného bydlení	64
3 Diskuse.....	66
4 Závěr	78
5 Seznam použitých zdrojů	81
6 Přílohy	86

Seznam použitých zkratk

AS	Armáda spásy
AD	Azylový dům
CSSBB	Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše
CSSP	Centrum sociálních služeb Praha
ČR	Česká republika
ETHOS	Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení
FENESTA	Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci
HMP	Hlavní město Praha
MHPM	Magistrát hlavního města Prahy
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí

Zkratky použité v praktické části (v tabulkách)

CD	Celková doba bez přístřeší
DC	Denní centrum
DSP	Dávky sociální pomoci
M	Muž
NO	Noclehárna
OV	Odborné vyučení
SP	Sociální pracovník
SR	Sociální rehabilitace
SŠ	Středoškolské vzdělání s maturitou
ÚP	Úřad práce
Ž	Žena

Úvod

„Společenské vyloučení nemusí být konečným stavem, má-li společnost sílu a vůli pomoci slabým.“

Vlastimila a Ilja Hradečtí

Společenská nerovnost provází lidstvo v celé své historii. Tím nejhorším a velice alarmujícím ukazatelem bezradnosti, nezájmu a bezohlednosti současného světa je bezdomovectví, často v jeho nejtvrděších podobách. Neexistují univerzální metody řešení tohoto stavu. Je velmi smutné, že se v 21. století nedaří tento jev eliminovat, ba naopak počet lidí ohrožených tímto fenoménem stále stoupá.

Ráda bych problematice osob bez přístřeší a možné formě pomoci, v kontextu pobytových služeb, věnovala svou práci. Bezdomovectví je totiž jev, který nás, ať chceme či nechceme, do určité míry ovlivňoval, ovlivňuje a ovlivňovat bude.

Téma jsem si vybrala z důvodu aktuálnosti problematiky, také z důvodu něco nového se dozvědět ze starší i nové dostupné odborné literatury. K napsání bakalářské práce mne vedl osobní pocit nedostatečné informovanosti o osobách bez přístřeší a smyslu řešení tohoto jevu. Dále mne také zajímalo, zda je systém nabízených sociálních a pobytových služeb řešící problematiku bezdomovectví poskytován v takovém rozsahu, aby umožnil sociálně vyloučeným lidem návrat do běžné společnosti. Hlavní pohnutkou k napsání této práce je však můj nelhostejný postoj k lidskému neštěstí a utrpení.

Pokud chceme proniknout do fenoménu bezdomovectví, je nutné na tento jev hledět uceleně a poznat jeho specifika a zvláštnosti. Vycházím především z knih manželů Hradeckých (Hradecký, Hradecká, 1996), T. Průdkové, P. Novotného (Průdková, Novotný, 2008), J. Marka (Marek aj., 2012) a M. Vágnerové (Vágnerová, 2008). V práci se odkazuji i na jiné zajímavé myšlenky dalších autorů, dále zejména na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také na důvěryhodné elektronické zdroje.

V teoretické části jsou nejprve vymezeny základní pojmy týkající se problematiky bezdomovectví. Ve zkratce je nastíněna historie tohoto fenoménu

a dále obecné charakteristiky bezdomovectví, jako jsou jeho definice, formy, typologie, příčiny a nejčastější problémy, se kterými se potýkají osoby bez přístřeší. Uvedena je také legislativní úprava v ČR a některé zajímavé statistické ukazatele. Bezdomovectví jako společenský jev v sobě obnáší řadu aspektů. V této práci je zmíněno pouze několik základních charakteristik, jež s touto problematikou souvisejí a mají z hlediska tématu mé práce vypovídající hodnotu.

V další části se věnuji možným formám pomoci a řešení tohoto fenoménu zejména v našem hlavním městě. Jsou uvedeny nedávané či současné projekty, plány a koncepce. Dále jsou charakterizovány systémy sociální pomoci řešení jevu v rámci České republiky, šířeji jsou rozebrány služby zaměřené na soběstačnost a reintegraci. Zvláštní pozornost je věnována pomoci a řešení bezdomovectví v kontextu pobytových služeb. Zmiňuji se také o vybraných konkrétních organizacích bojující proti společenskému vyloučení a více se věnuji práci Armády spásy. Dle mého názoru má tato organizace jedno z nejvýznamnějších postavení v rámci pomoci lidem bez přístřeší, disponuje bohatou historií a širokým záběrem poskytovaných služeb. V závěru je zmíněna Koncepce sociálního bydlení, kterou tato církev používá při řešení fenoménu bezdomovectví. Na teoretickou část volně navazuje část praktická, ve kterém je představena pobočka Armády spásy, a to Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše, kde jsem uskutečnila mé praktické šetření.

Cílem mé bakalářské práce bylo prozkoumat, zda jsou sociální a pobytové služby azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, poskytovány v takovém rozsahu, aby umožnily svým klientům komplexní reintegraci zpět do běžné (konformní) společnosti. V rámci šetření byl nejprve vymezen výzkumný problém: Efektivita a účinnost poskytovaných sociálních služeb v azylovém domě Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, pro osoby bez přístřeší. Byla stanovena hlavní výzkumná otázka: Jak klienti azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, vnímají a hodnotí poskytované sociální a pobytové služby v rámci řešení jejich životní situace? Byly zkoumány především potřeby klientů a rozsah služeb azylového domu, který by měl tyto potřeby pokrývat. Dále byly vymezeny otázky, které tvořily rámec pro rozhovory s klienty. Celkem bylo položeno 18 otázek, které byly koncipovány z hlediska časových ukazatelů minulosti, přítomnosti a budoucnosti. Situace vybraných klientů tak byly zkoumány z širšího časového hlediska. Pro pochopení problematiky bezdomovectví a samotných osob bez

přístřeší je nutné tuto problematiku pojmut komplexně.

Údaje byly zjišťovány od klientů azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb B. Bureše. Šetření ze zúčastnilo celkem 7 klientů. V rámci praktického šetření byl použit kvalitativní přístup, metoda analýzy případových studií. Hlavní technikou sběru dat byl polostrukturovaný rozhovor. Získaná primární data byla analyzována a následně interpretována, a to ve vztahu k rámcovým otázkám a hlavnímu cíli práce. Součástí praktického šetření bylo provedení rozhovoru se sociální pracovnící azylového domu Armády spásy, Centra služeb B. Bureše. Její výpověď obohatila tuto část a zároveň posloužila jako další zdroj informací vedoucí k naplnění cíle této bakalářské práce. Výstupy šetření byly mimo jiné spatřovány v identifikaci možné chybějící pomoci, jež osoby bez přístřeší v rámci řešení své životní situace postrádají.

Jsem si vědoma, že se jedná o mou první vědeckou práci. Problematika bezdomovectví s sebou nese celou řadu okolností a spojitostí, jež se mi nepodaří v rámci této bakalářské práce obsáhnout.

1 Teoretická část

1.1 Charakter bezdomovectví

Všichni jsme se v průběhu našich životů s problematikou bezdomovectví v některé z jeho podob setkali. V následující kapitole se pokusím osoby bez přístřeší charakterizovat a přiblížit je tak čtenářům mé práce.

1.1.1 Vymezení pojmů

Hradečtí (1996) se ve své publikaci zamýšlí nad termínem bezdomovec a tvrdí, že absence domova nemusí nutně znamenat ztrátu bydlení. Vymezení slova bezdomovectví je relativně nové a jeho význam se postupně měnil. Autoři dále uvádějí, že ztráta bytu či ubytování může být dlouhodobým vyloučením, které způsobí nakonec finální etapu nevratné sociální marginalizace, společný rys vlastní všem bezdomovcům.

V rámci mého dobrovolnického působení v Armádě spásy jsem se setkala s klientem, panem Š., jenž na ulici pobýval více jak 10 let. Jeho neuvěřitelný životní příběh, obrovská postava a velké oči zastíňoval ten fakt, že byl v neustálém fyzicky zuboženém stavu. Zčernalé končetiny, otevřené bércové vředy, silný kuřácký kašel a bolavé srdce. Nedokázala jsem pochopit, kam až musí člověk zajít, aby mu bylo jedno, co se děje s jeho vlastním tělem. Vysvětluje pak takové osobě, jak důležitý je jeho návrat do běžné společnosti. Má již vybudovaný jiný svět.

Zdroj: Vlastní

Status bezdomovce s sebou často přináší celkový úpadek osobnosti, projevuje se nejen vymizením zájmu o svůj zevnějšek, ale také dochází ke ztrátě hygienických návyků. V důsledku psychických poruch a citových deprivací bývají bezdomovci emočně labilní a oploštělí, sebestřední a bezohlední ke společnosti, ale také sami k sobě (Vágnerová 2004, 2008).

Fitzpatrick (2004) se zamýšlí nad vymezením chudoby a aspekty, které s sebou tento jev lidem přináší. Společným ukazatelem pro všechny osoby bez přístřeší je právě chudoba, která je u těchto lidí patrná a zjevná. Ti, kteří nejsou chudí, se mohou bezdomovectví vyhnout, i když budou vystaveni osobním krizím.

Haasová (2005) ve své knize mluví o dvou typech chudoby – stará a nová.

Starou chudobu neboli demograficky horizontální vidí jako nezávislou na trhu práce a na zaměstnanosti populace. Nová chudoba neboli vertikální se projevuje závislostí na trhu práce a s ní související zaměstnaností populace. Dnešní doba je provázena vysokým procentem nezaměstnanosti a můžeme v tomto smyslu hovořit spíše o chudobě nové, která může postihnout každého z nás.

Geist (1992) ve svém sociologickém slovníku připodobňuje chudobu k situaci, v níž určitý sociální celek nebo jedinec nemůže na základě vlastních prostředků uspokojovat své základní životní potřeby, a vyhledává tak pomoc jiných, zejména pak pomoc hospodářskou. Hradečtí nás upozorňují na to, že: „*Hmotná a sociální nouze je negací důstojnosti člověka. Tam, kde jsou lidé odsouzeni k životu v chudobě, jsou porušována lidská práva*“ (Hradečtí, 1996, s. 24).

Kýženým výsledkem sociální práce zaměřené na pomoc bezdomovcům je integrace zpět do běžné (konformní) společnosti. Sociologický slovník vymezuje pojem *integrace* jako semknutí, sloučení, proces vytváření celistvosti, úplnosti. Termín sociální integrace se vztahuje k vzájemným vztahům mezi částmi a celkem, k jejich vzájemnému sepejetí v jednotnou jednotku (Geist, 1992).

1.1.2 Historie

Společenská nerovnost provází lidstvo v různých podobách již od nepaměti. Podíváme-li se zpět do blízké historie v souvislosti se státním zřízením po roce 1948, je zřejmé, že totalitní režim existenci chudoby popíral. Lidé bez domova a střechy nad hlavou sice existovali, ale vše bylo schované pod rouškou hrané celospolečenské harmonie a tvářilo se tak, jakoby tento jev nebyl. Totalitní režim rušil pomáhající a charitativní organizace, protože jich prý nebylo potřeba, chudoba se tak stala veřejným tabu (Marek aj., 2012).

O to více překvapující bylo zjištění počátkem 90. let 20. století, kdy se začala ukazovat všední a opravdová realita života obyvatel. Politický převrat s sebou přinesl společenské změny, na které obyvatelé byli ne vždy připraveni - ekonomická transformace, změna sociálních a hospodářských podmínek. Rozdíly mezi chudými a bohatými byly zjevnější, v mnohých z nás vyvolávala změna strach a úzkost. Adaptabilita jedinců na tyto nově vzniklé podmínky nebyla vždy ideální a pružná. Zvláště pokud se jednalo o skupiny společensky nebo zdravotně znevýhodněné. Mezi první vlnou bezdomovců po listopadu 1989 se objevili lidé formálně zaměstnaní, kteří

ale nikdy skutečně nepracovali ani pracovat nechtěli a často jim chyběly základní návyky. Uměle zaměstnaní, kteří by se jinak nemohli uchytit na konkurenčním trhu práce, propuštění z velkých stavebních firem a z jejich ubytoven, propuštění z vězení v důsledku amnestie, propuštění z psychiatrických ústavů (Bruntálová, 2001).

Pro mnohé pozitivní převrat a změna politického systému přináší i svá negativa, která vyplynula z přirozené nepřipravenosti. Někteří autoři např. Le Rouzic (1999) vidí fenomén sociálního vyloučení jako negativní důsledek kapitalismu s tím, že kapitalismus neklade tak velký důraz na sociální otázky. Hradečtí (1996) vidí za jednu možnou příčinu vzniku bezdomovectví transformaci, která měla za následek zvýšení nezaměstnanosti, a důsledkem toho pak docházelo k diskriminaci některých menšin na trhu práce. Chudoba může být jedním z velmi významných faktorů, jež se podílí na vzniku bezdomovectví, a může tak odstartovat nekonečný životní kolotoč, který málokdy končí šťastným dojezdem. Matoušek vnímá chudobu jako stav vyloučení od materiálních zdrojů společnosti. Nejčastěji za tímto stavem stojí nezaměstnanost, z toho plynoucí nízký finanční příjem, nízká úroveň vlastněného bohatství a nízké vzdělání (Matoušek, 2003).

1.1.3 Definice

Budeme-li chtít definovat fenomén bezdomovectví nebo člověka, který je tímto stavem ohrožen, musíme si nejprve stanovit kritéria, dle kterých chceme na problematiku pohlížet. Neexistuje jednotná definice fenoménu bezdomovectví. Nikdy se totiž nepodaří obsáhnout všechny jeho charakteristiky, které se při vymezování nemohou vyhnout významovým posunům. Pro někoho znamená bezdomovec špinavého člověka, kterého má spojeného s přespáváním na nádraží. Pro opuštěné a často bezprizorní lidi totiž nabízí prostor azylu. Nádraží znamená pro osoby bez přístřeší místo, kam přicházejí hlavně nováčci. Hledají zde možnost trávení času s pouliční kulturou, najdou zde technické a hygienické zázemí a hlavně je zde otevřeno dlouho do noci (Marek aj., 2012).

Při mém nedávném výletu po ulicích jsem se zeptala náhodné kolemjdoucí, koho považuje za bezdomovce. Její odpověď automaticky zařadila tohoto člověka do kategorie těch, co nemají pobyt na území České republiky.

Zdroj: Vlastní

Mareš říká, že: „*Bezdomovectví je více než nedostatkem přístřeší a více než chudobou, je součástí širšího procesu marginalizace založeného na neschopnosti bezdomovců participovat na způsobu života, který je standardní pro většinu populace*“ (Mareš, 1999, s. 58). Mnoho dalších autorů se snaží o definice, např. Hradečtí (1996) vidí bezdomovce jako člověka žijícího na okraji společnosti, jemuž připisují status extrémního sociálního vyloučení, které často vede k diskvalifikaci. Tento fenomén s sebou přináší nejen ztrátu vazeb se svými rodinami a blízkými, ale též vzdálení se mnohdy všem administrativním vazbám, jež jsou pro fungování člověka v systému širšího společenství nezbytné. Hradečtí se k problematice definice dále vyjadřují:

Každá definice bezdomovství bude vlastně ve svém obsahu vágní a posunovatelná. Výrok, že bezdomovec je někdo, kdo ztratil, nebo opustil svůj domov, svůj byt, své ubytování, kdo neumí vyřešit komplikované problémy a hledá nebo přijímá pomoc od sociálních pracovníků, města, dobrovolných organizací, je nepřesný a nedostatečný. Definice by byla oboustranně riskantní: vyloučí někoho, kdo je jakkoli marginální, zahrne všechny služby na sociálním poli. (Hradečtí, 1996, s. 27)

Vágnerová (2004, 2008) zase poukazuje na ten fakt, že je bezdomovectví výsledkem generalizovaného psychosociálního selhání pojícího se se ztrátou většiny běžných rolí, jež jsou součástí každodenního fungování a života, které často vede k úpadku společenské prestiže.

1.1.4 Formy

Dle Hradeckých (1996) lze bezdomoveckou populaci rozdělit do tří skupin. Fenomén zjevného bezdomovectví, skrytého a potenciálního bezdomovectví.

První skupina *zjevného bezdomovectví* je nejvíce viditelná forma. Právě v této skupině jsou lidé, o kterých víme, a jsou pro nás skutečně hmatatelní, s nimi se právě na ulicích setkáváme. Dále lze tyto lidi potkat na ulicích, nádražích. Patří sem ti, kteří vyhledávají azylové domy a noclehárny, které jsou součástí těchto domů. Co se týče pořádaných akcí ohledně sčítání bezdomovecké populace, statistická data jsou získávána právě a pouze díky této skupině sociálně vyloučených osob. Průdková, Novotný (2008) označují tuto skupinu za dobrovolné bezdomovce, jež rezignovali na jakékoli zlepšení své životní situace a jejich prioritním cílem je obstarat si základní životní potřeby – jídlo, teplo a přístřeší.

Další forma *skrytého bezdomovectví* v sobě nese obrazy těch lidí, kteří rovněž

nemají své trvalé bydliště, ale střechu nad hlavou ještě ano. Často se z toho důvodu stěhují či jen tak putují a hledají dočasná ubytování u příbuzných a známých. Jen málokdy vyhledají pomoc u odborných a pobyt poskytujících organizací. Dle Hradeckých (1996) může být počet těchto osob značný a to hlavně v těch oblastech a regionech, kde je nabídka sociálních a pobytových služeb nedostačující. Hledání možných forem bydlení často tyto lidi vyčerpává, dochází pak i k trvalé rezignaci. Pokud již nevychází bydlení u přátel, uchylují se do squatů, vagónů, nádraží. Stále mají tendenci vyhledávat neformalizovanou pomoc. Když se ovšem počasi obrátí směrem k nižším teplotám, nezbývá těmto lidem již mnoho možností na výběr a často se musejí na specializovanou pomoc obrátit. Využívají pak forem ambulantních, někdy též pobytových. Průdková, Novotný (2008) upozorňují na fakt, že skrytí bezdomovci zjevnými opovrhují a nehlásí se k nim. Jejich přesné počty nejsou známy, ale obecné povědomí ukazuje na to, že skrytí bezdomovci tvoří početnější skupinu, nežli bezdomovci zjevní.

Marek aj. (2012) uvádějí, že se také musí počítat s faktem kapacity zařízení či se specifikací cílových skupin, jímž je pomoc poskytována. Je obecně známý fakt, že kapacity ubytovacích zařízení jsou nedostačující. Do této skupiny osob řadí především vězně, pacienty psychiatrických, ústavních léčeben nebo děti, které odcházejí z dětských domovů vstříc novému životu, na který často nejsou připraveny. Sociální jistoty a zázemí výchovných organizací, jež pro ně byla alespoň nějakou jistotou, náhle není, a oni přicházejí nepřipravení „na ulici“. Není proto divu, že končí v dalších zařízeních typu ambulantních služeb nebo azylových domů, kde se spoléhají na další pomoc.

Poslední skupinu *potenciálního bezdomovectví* představují osoby, které žijí v různých těžkých životních podmínkách. Na úřady či jinou specializovanou pomoc se neobracejí či obracejí jen zřídka. Mohou mít různé potíže od osobního charakteru (týrané a zneužívané ženy), až po obtíže udržitelnosti bytu. Marek aj. (2012) do této skupiny zařazují ty lidi, kteří se nevyznačují očividnými znaky, nepoznáme je tedy na první pohled. Sociální pomoci využívají až poté, kdy se z nich stanou bezdomovci zjevní či skrytí. Patří lidé žijící v neadekvátních a nejistých bytových podmínkách, v holobytech, v bytech sociálního charakteru. Haasová (2005) poukazuje na to, že největším problémem potenciálních bezdomovců je nejspíše nedostupnost vlastního bydlení.

1.1.5 FENESTA a typologie bezdomovectví

Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci FENESTA usiluje o solidaritu a podporu organizacím pracujícím s bezdomovci v Evropě. FENESTA vypracovala a přijala pro potřeby Evropské unie typologii ETHOS (Hradecký a kol., 2007).

Základ typologie tvoří čtyři *konceptní kategorie bezdomovectví*, které se člení do dalších třinácti dílčích podkategorií (tzv. operační kategorie). Jde o (Hradecký a kol., 2007, s. 32-33):

I. Bez střechy

1. osoby přežívající venku,
2. osoby v noclehárně.

II. Bez bytu

3. osoby v ubytovnách pro bezdomovce (azylové domy, komerční ubytovny),
4. osoby v pobytových zařízeních pro ženy (azylové domy),
5. osoby v ubytovnách pro imigranty,
6. osoby před opuštěním instituce (věznice, zdravotnická zařízení, zařízení pro děti),
7. osoby vyžadující dlouhodobější podporu (senioři a invalidní osoby v azylových domech).

III. Nejisté bydlení

8. osoby žijící v nejistém bydlení (přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel, bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení pozemku),
9. osoby ohrožené vystěhováním,
10. osoby ohrožené domácím násilím.

IV. Nevyhovující bydlení

11. osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách,
12. osoby žijící v nevhodném bydlení,
13. osoby žijící v přelidněném bytě.

Díky této podrobné analýze a komplexnímu vymezení bezdomovectví bývá typologie ETHOS klíčová pro metodologii prováděných výzkumných šetření, neboť umožňuje přesnější vymezení jejich cílové skupiny (Burianek, 2011).

FENESTA vytvořila v roce 1991 síť národních korespondentů, kteří monitorují

vývoj bezdomovectví v členských zemích Evropské unie, Evropskou observatoř bezdomovectví. Ta si pro účely snadnějšího definování jevu bezdomovectví stanovila tři domény, které tvoří domov, jehož absence může být považována za vymezení bezdomovectví, a jsou to (Hradecký a kol., 2007, s. 11):

1. vyloučení z fyzické domény,
2. vyloučení z právní domény,
3. vyloučení ze sociální domény.

1.1.6 Příčiny

Je nezbytné odhalovat příčiny vzniku tohoto jevu tak, aby nedocházelo k rezignaci bezdomovců, kdy je tento stav pro ně často typický. Hradecký ve sborníku uvádí, že se u některých osob bez přístřeší objevuje určitý stupeň rezignace, který je často úplný, nezvratný, a nedá se tudíž ani změnit (Hradecký, 1998).

Absence bydlení je jenom jednou z charakteristik bezdomovectví. Existují také mnohé vnitřní i vnější bariéry bezdomovce, které jsou příčinou jeho setrvávání na ulici či návratu na ni. Člověk se nestane bezdomovcem ze dne na den, nestává se často ta skutečnost, že člověk ze dne na den přijde o střechu nad hlavou. Vystávají různé okolnosti a příčiny, které k tomuto stavu vedou. „*Stav bezdomovství je však důsledkem něčeho, sám není příčinou, nevznikl sám o sobě. Tomuto důsledku předchází nějaké příčiny, nebo chcete-li faktory*“ (Hradecký, 1998, s. 7).

Základní rozdělení příčin bezdomovectví

Hradečtí (1996) rozdělují příčiny z hlediska objektivního a subjektivního. Nejprve uvažují nad *objektivními příčinami*, které dle autorů bývají často prisuzovány k určité či neurčité chybě našeho systému, který "někde" či v "něčem" selhal. Průdková, Novotný (2008) vidí v objektivních příčinách vzniku bezdomovectví výsledek interakce ekonomicko-politické situace země a celkového společenského klimatu. Zatímco objektivní příčiny bezdomovectví prisuzují k systémové chybě a člověka bez domova vnímají jako její oběť, subjektivní příčina bezdomovectví ukazuje především na samotného jedince a jeho vlastnosti.

Subjektivní příčiny jsou složitější a můžeme je rozdělit na následující kategorie (Hradečtí, 1996, s. 33-35):

1. *faktory materiální* (ztráta bydlení, nejisté bydlení, ztráta zaměstnání, dlouhodobá nezaměstnanost, nedostatečné příjmy, zadluženost, neschopnost obhospodařovat vlastní rozpočet, tragická událost ve formě ztráty živitele, majetku apod.),
2. *faktory vztahové* (změny struktury rodiny, rodinné nebo manželské problémy, diskriminace žen, porušené vztahy mezi partnery, mezi rodiči a dětmi, rozvod, rozchod, násilí v rodině, sexuální zneužívání, osamělost),
3. *faktory osobní* (mentální, duševní či tělesná choroba, invalidita, alkoholismus a další závislosti, sociální nezralost),
4. *faktory institucionální* (propuštění vězni, propuštění lidé z ústavů, z dětských domovů).

Hradečtí (1996) dále ve své publikaci uvádějí, že příčiny bezdomovectví mužů a žen se kvalitativně liší. Zatímco u mužů to bývají obvykle faktory materiální a osobní, u žen jsou to zejména faktory vztahové, které je možno najít v nefungujících partnerských vztazích, ve většině případů doprovázené násilím. Matoušek a kol. se k tomuto názoru připojují a zároveň doplňují, že bezdomoveckou populaci tvoří menší podíl žen. Orientují se totiž obecně více na mezilidské vztahy a mají kolem sebe širší sociální síť nejbližších a blízkých, o které se opírají. Muži naopak nijak zvlášť nedisponují velkou orientací na mezilidské vztahy, jsou více osamoceni a dochází u nich pak k většímu předpokladu propadnutí se skrz svou záchrannou síť (Matoušek a kol., 2005).

Langerová (2007) mluví o příčinách bezdomovectví jako o bludném kruhu. Zaměstnání jako důležitý faktor pro lidské spokojené bytí a zpretrhání rodinných vazeb může znamenat ztrátu bydlení. Ztráta bydlení pak může znamenat ztrátu osobních dokladů. Často vidíme přespávat bezdomovce na veřejném prostranství, kde může ke krádeži osobních věcí snadno dojít. Bez dokladů a trvalého bydliště nemůžou lidé získat zaměstnání, bez zaměstnání nezískají nový byt, bez bytu nezískají novou funkční rodinu. Většinou jde o kombinaci obou typů zmíněných příčin. Člověk se může na ulici ocitnout z mnoha důvodů a je obvyklé, že během tohoto času se objevují další a další překážky, jež mu později zabraňují začlenit se zpět, do běžného života. S prodlužováním trvání stavu bez domova klesá schopnost sociálně vyloučených lidí svou situaci zvládnout.

Marek aj. (2012) se zamýšlejí nad problematikou příčin vzniku bezdomovectví a říkají, že vývoj vzniku tohoto jevu je velmi složitý. Za jeho vznikem často stojí

kombinace více příčin, a to jak subjektivních, tak objektivních. Dále tito autoři rozdělují příčiny na primární – není tak důležité, co přesně se stalo v době, kdy se klient dostal na ulici, protože se s tím již většinou nedá ni dělat. Větší význam jak pro samotného bezdomovce, tak i pro nás ostatní kvůli pochopení a pomoci, mají – příčiny sekundární, které poukazují na to, proč člověk na ulici zůstává. Z hlediska odborné pomoci jsou tyto příčiny nejdůležitější, protože právě zde lze vzájemnou spoluprací najít a identifikovat bariéry, které brání člověku v návratu zpět a dále s bariérami pracovat a řešit je. Příčiny terciární nám vymezují, co člověka vede k tomu, aby se na ulici stále vracel. Většinou jsou spojené se strachem překážky překonat a obavou z toho, že člověk nenajde své nové a důstojné místo v běžném společenském systému či ze získané nálepky “bezdomovec”. Raději tak zůstává anonymní ve svém běžném stavu, tam, kde po něm nikdo nic nechce, tam, kde nemusí mít strach z očekávání společnosti. Z těchto důvodů je pro něj jednodušší vyhnout se tlakům a recidivovat. Předpokladem všech snah o řešení tohoto fenoménu je právě identifikace příčin. Samotné odstraňování následků je totiž velmi neefektivní (Průdková, Novotný, 2008).

1.1.7 Nejčastější problémy osob bez přístřeší

Mezi nejčastější problémy bezdomovců bezesporu patří dle autorů převážně následující ukazatele (Marek aj., 2012):

1. *Ztráta bydlení* - lidé se často ocitají přímo na ulici. Průdková, Novotný (2008) uvádějí, že kultura jejich bydlení má velmi nízkou úroveň, zřetelná je všudypřítomná bída. Přespávají na neuvěřitelných místech, nejčastěji ve stanech, pod mostem. Mívají provizorní bydlení, kde je špína a odpadky. Tyto příbytky je možné najít v blízkosti nákupních center, kde v kontejnerech nacházejí zbytky jídla.
2. *Dluhy a exekuce* - ty vznikají nejčastěji z důvodů dlouhodobého neplacení nájmu. Právě dluhy jsou jednou z primárních příčin vzniku bezdomovectví. Často také vznikají na základě lákavých půjček a nedodržení jejich včasných splátek, kdy v případě nedochvilného splácení hrozí penále a následné exekuce.
3. *Žádné nebo nejisté zaměstnání* - není však pravidlem, že bezdomovci pracovat nechtějí. Realita je často jiná, např. početná skupina osob bez přístřeší chodí do práce, jsou ovšem kvůli svému připsanému statusu mnohdy zneužíváni. Z těchto důvodů pracují za směšně nízké odměny a většinou bez pracovních smluv a načerno. Zvykem je bohužel také fakt, že pod záminkou evidence u zaměstnavatele, je od osob bez přístřeší

vyžádán osobní doklad, který lidé vydávají z ruky, a zaměstnavatelé tyto doklady již nevracejí. K problematice zaměstnání se také vyjadřují i Hradečtí (1996) a říkají, že osoby bez přístřeší často nesplňují z různých důvodů zákonné podmínky pro získání zaměstnání, a přijímají tak příležitostné práce, které mají často nelegální charakter (dělají načerno), jsou využíváni zaměstnavateli.

4. *Ztráta dokladů* - je typický jev pro osoby bez přístřeší. Velmi často totiž přespávají na ulicích a stávají se oběťmi krádeží.

5. *Návrat z vězení či jiného ústavního zařízení a neschopnost přizpůsobit se* běžným podmínkám. Dochází tak často ke ztrátě důležitých sociálních vazeb s nejbližšími a dezorientaci na trhu práce.

6. *Většina sociální pomoci je nutně vázaná na místo trvalého bydliště*. Spousta bezdomovců se za svůj stav stydí a žijí utajovaně na jiných místech vzdálených od svého bydliště. Je pro ně nutné zlo jezdit „domů“ a vyřizovat potřebné. „*Obzvláště stigmatizující jsou malá města, kde se znají všichni se všemi, a bezdomovci se do nich odmítají vracet, aby neodkryli před svými blízkými své selhání*“ (Marek aj., 2012, s. 48).

7. *Rozpad rodiny a rozvod* se řadí mezi zásadní příčinu a problém vyvolávající fenomén a mnohdy nekonečný příběh bezdomovectví.

8. *Sociální izolace*. Vágnerová (2004, 2008) poukazuje na to, že vztahy bezdomovců se širším společenstvím jsou velmi omezené. Za významný ukazatel považuje nedostatek trvalejšího a hlubšího vztahu. Kontakty jsou tedy vyhledávány pouze na povrchní bázi, a to především s osobami stejného statusu. Ve vztahu k ostatní konformní společnosti vystupují často jako ukřivdění nebo rezignovaní. Dále uvádí, že s bezdomovectvím se pojí *nízké sebehodnocení* těchto osob. Osoba bez přístřeší často přijímá negativní obraz sebe samého. „*Někdy se pokusí o jeho zlepšení alespoň na symbolické úrovni, děje se tak stylizací a zkreslováním reality, které je více projevem bájevé lhavosti než pravou lží*“ (Vágnerová, 2004, 2008, s. 753).

9. *Závislost na návykových látkách a alkoholu* neodmyslitelně k populaci osob bez přístřeší patří a v očích veřejnosti zůstává stálým symbolem bezdomovců. Osamělost, stresové situace spojené s přespáváním venku často vyvolávají u lidí beznaděj, a proto se často uchylují ke konzumaci drog, zejména pak alkoholu (Hradečtí, 1996).

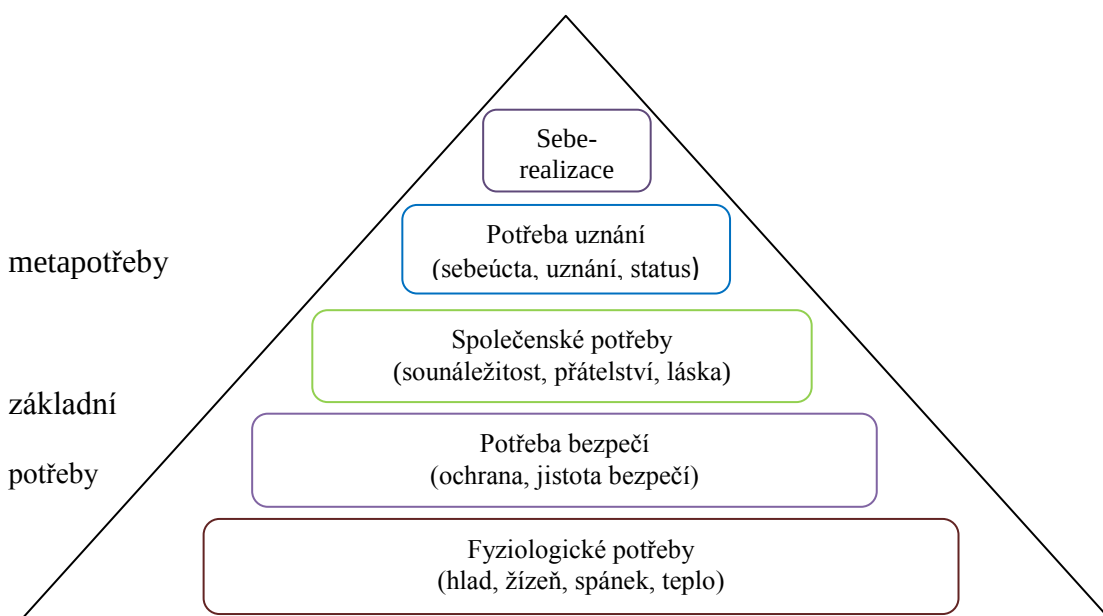
11. *Psychické potíže a nemoci* jsou pro bezdomoveckou populaci rovněž typické. Průdková a Novotný (2008) v této souvislosti uvádějí, že velká část lidí na ulici trpí závažnou poruchou osobnosti a mají psychiatrickou diagnózu.

12. *Různá fyzická onemocnění*. Statistické údaje potvrzují, že mezi nejčastější patří

nemoci horních a dolních cest dýchacích a chronické rány, dále se u těchto lidí často vyskytují bércové vředy a kožní onemocnění, neurologická onemocnění a epilepsie (Pekárková, 2013, s. 30-31).

Hradečtí (1996) spatřují problém i tehdy, nedochází-li k naplnění potřeb. Hradečtí (1996) přisuzují význam vnitřnímu vyladění člověka a vnější situaci. Každý člověk má svůj životní styl, který úzce souvisí s hodnotovou orientací a motivací. Pokud nedochází k uspokojení potřeb, dochází k napětí a pocitu vnitřní nerovnováhy. Aby došlo k opětovnému získání této rovnováhy, je potřeba nejprve identifikovat cíl, jehož dosažení je nutné k uspokojení potřeby (Armstrong, 2007). Znamý americký psycholog A. H. Maslow rozebírá potřeby a hierarchicky je uspořádává (Univerzita-online).

Obrázek 1: Maslowova hierarchie potřeb



Zdroj: Univerzita-online

Hradečtí (1996) se zamýšlejí nad uspořádáním potřeb dle uvedené hierarchie a uvádějí, že u bezdomovců dochází k rozbití, přerušení pyramidy. Jsou odděleny meta potřeby a desocializovaní jedinci se pokouší uspokojit pouze své základní potřeby, a to fyziologické, poté potřeby bezpečí a následují potřeby sociální. Mluví v tomto kontextu o nádraží, které vidí jako místo pro integraci marginální tlupy, místo pro nalezení bezpečí a společenství. Dále uvádějí, že tam, kde nejsou základní životní potřeby zajištěny, není možno očekávat zájem o morálku, vzdělání či kulturu.

1.1.8 Legislativa

Problematika bezdomovectví se v různé míře a podobách vyskytuje v každé zemi na světě. Např. Fitzpatrick (2004) uvádí, že v legislativě vyspělých zemí se rozlišuje bezdomovectví rodin a jednotlivců. Rodiny, které se ocitly na ulici, mívají většinou lepší postavení a dosáhnou lépe na sociální pomoc státu než jednotlivci bez domova. Dle legislativní úpravy v ČR prakticky neexistuje bezdomovectví rodin. Zmíněny jsou sice azyly pro matky s dětmi, ale již se nehovoří o azylech pro otce. V našich poměrech se spíše setkáváme s bezdomovectvím, s nímž spojujeme osoby, jejichž situace je vnímána jako důsledek komplexního sociálního selhání jednotlivce (Marek aj., 2012). Slovo bezdomovec je v našem právním řádu zastoupeno označením osoby bez státní příslušnosti a bez domovského práva (Průdková, Novotný, 2008).

Pokud se snažíme legislativně vymezit problematiku osob bez přístřeší, odvoláváme se nejčastěji např. na následující:

- I. *Listina základních práv a svobod* jako součást ústavního pořádku ČR uvádí např. právo na zachování lidské důstojnosti a právo na ochranu zdraví, zdravotní péči a zdravotní pomůcky. Tato práva platí pro každého.
- II. Podle *zákona č. 108/2006 Sb.*, o sociálních službách jsou službami sociální prevence určenými pro ohrožené cílové skupiny osob: azylové domy, nízkoprahová centra, noclehárny, domy na půl cesty, terénní programy asociální rehabilitace. Zákon o sociálních službách zná pojem osoby bez přístřeší, v jednom případě je také použit termín osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. V zákoně ovšem není přesně definováno, co přesně se rozumí pojmem přístřeší. V občanském zákoníku můžeme také nalézt pojem přístřeší, ale ve zcela jiném a odlišném významu než jej uvádí zákon o sociálních službách.
- III. *Zákon č. 40/1993 Sb.*, o nabytí a pozbytí státního občanství ČR, definuje bezdomovce jako osobu bez státního občanství.
- IV. *Zákon č. 133/2000 Sb.*, o evidenci obyvatel a rodných číslech, nahlíží na bezdomovce jako na osoby, které mají za adresu svého trvalého pobytu uvedenou podatelnu příslušného obecního úřadu.
- V. Pomoc ohroženým osobám, bezdomovcům i ostatním řeší česká legislativa z pohledu poskytování sociálních služeb a z hlediska finanční podpory a pomoci. Sociální služby jsou stanoveny a najdeme je v *zákoně č. 108/2006*

Sb., o sociálních službách, dále v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. S touto problematikou souvisí též zákon o státní sociální podpoře č. 117/1995 sb., a zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu.

Existence přesně stanovených pravidel a norem při možnostech získávání finanční podpory jsou ovšem nastavena velmi striktně a často v rozporu s možnostmi bezdomovců. Proto většina z nich na tyto dávky nemůže dosáhnout. Tato skutečnost se týká právě těch nejvíce ohrožených, kteří se dostali na samé dno. Nemají-li osoby bez přístřeší příjem z práce nebo důchodu, mohou využít možnosti dávek sociální potřeby v místě svého trvalého bydliště a mohou tyto dávky čerpat do výše životního minima, které je pro jednotlivce stanoveno ve výši 3 410 Kč. Existenční minimum jednotlivce pak představuje částku 2 200 Kč (údaje pro rok 2014). V případě, že bezdomovci využívají možnosti ubytování a náklady na toto ubytování jsou vyšší než částka životního minima určená na domácnost, může být tato částka i vyšší. V případě, že osoba bez přístřeší nevyužívá možnosti bydlení v organizacích, může také žádat o dávky sociální potřeby na sociálním odboru v místě svého trvalého bydliště, ale může pobírat pouze tu část životního minima určenou na osobní potřebu. Jedinci ale musí v případě pobírání těchto dávek dostávat určitým pravidlům vyplývajícím ze zákona (Štěchová aj., 2008).

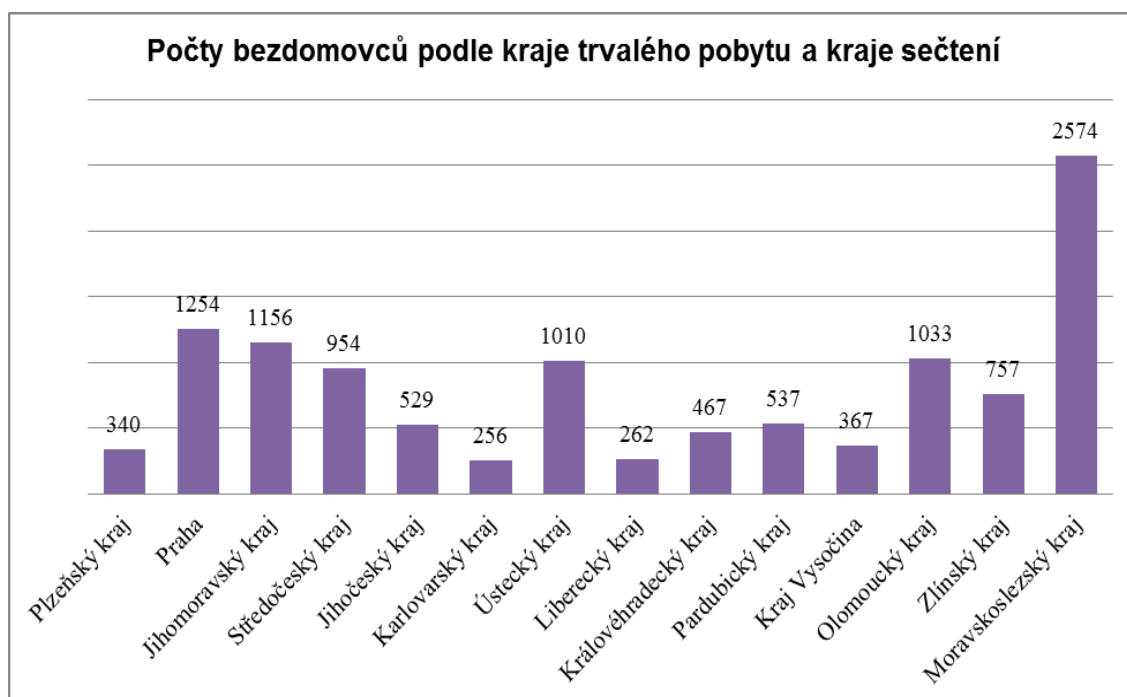
1.1.9 Bezdomovci v číslech

Štěchová aj. (2008) za alarmující ukazatele považují výsledky počtů bezdomovců na území Evropské unie. Dle zdrojů FENESTY činí odhady 2,6 – 3 miliony osob, což je přibližně 1% populace. Do tohoto čísla jsou zahrnuti nejen klienti využívající služby azylových domů, kteří tvoří jen špičku ledovce, ale též osoby zařazené do skupiny bezdomovectví skrytého a potenciálního. Odhady jsou ale pouze orientační. Dále autoři uvádějí, že i přesto, že bezdomovci představují tu nejvíce viditelnou část těch nejchudších z nás, paradoxně tvoří v oficiálních statistikách část neviditelnou, skrytou, a tím pádem neevidovanou, a to hlavně v důsledku absence obecně přijímané definice bezdomovectví. Autoři také předkládají odhady počtů bezdomovecké populace a odvolávají se na rok 1996, kdy v ČR bylo cca 9 000 osob bez přístřeší “*Dle sčítání lidu v roce 2001 žilo v nouzových obydlích cca 45 000 lidí*” (Štěchová aj., 2008, s. 23). V roce 2004 proběhl v našem hlavním městě první pokus o jednorázové sčítání bezdomovců v rámci několikahodinové časové sekvence, které

bylo zaměřeno na zjevné bezdomovectví. Byli evidováni ti, kteří byli momentálními uživateli některé ze sociálních služeb, nebo ti, kteří se pohybovali na předem vytipovaném veřejném prostranství či v dopravních prostředcích. Konečné číslo při sčítání dosáhlo počtu přes 3000 osob bez přístřeší (Hradecký aj., 2004).

V roce 2011 se Český statistický úřad (ČSÚ) ve spolupráci se Sdružením azylových domů v ČR a s Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR pokusil v rámci sčítání lidu v celé naší zemi zmapovat život lidí bez domova. Sčítání bylo zaměřeno na ty, kteří využívají služeb sociálních zařízení. Z šetření vzešla řada zajímavých skutečností. Zejména pak tvrzení, že za typického bezdomovce je považován vyučený svobodný muž ve věku 45 – 49 let, který nehovoří o své víře (ČSÚ, 2011).

Graf 1: Výsledky sčítání bezdomovců v roce 2011



Zdroj: ČSÚ

Z grafu č. 1 je patrné, že nejvíce lidí bez domova na území ČR bylo sečteno v Moravskoslezském kraji (2 574), na druhém místě se umístila Praha (1 254), a na třetím místě Jihomoravský kraj (1 156). Celkem bylo sečteno 11 496 osob bez přístřeší, které byly zahrnuty do cílové skupiny dle metodiky.

Tabulka č. 1: Výsledky sčítání bezdomovců v roce 2011 – dle pohlaví a věku

Věk	Muži	Ženy	Celkem
0-4	85	97	182
5-9	63	55	118
10-14	35	62	97
15-19	148	100	248
20-24	695	304	999
25-29	920	261	1181
30-34	1010	219	1229
35-39	1062	209	1271
40-44	1024	218	1242
45-49	1071	245	1316
50-54	1015	231	1246
55-59	964	207	1171
60-64	566	128	694
65-69	227	63	290
70-74	66	35	101
75-79	29	17	46
80+	11	20	31
Nezjištěno	32	2	34
Celkem	9023	2473	11496

Zdroj: ČSÚ

Z tabulky č. 1 vyplývá, že nejvíce bezdomovců mužů nalezneme ve věkové kategorii 45 - 49 let a žen ve věkovém rozmezí 20 - 24 let. Průdková, Novotný (2008) uvádějí, že největší počet osob bez přístřeší je v produktivním věku. Zajímavé je také porovnání celkového počtu mužů k celkovému počtu žen. Počet mužů bezdomovců je rapidně vyšší nežli celkový počet žen. Ty se snaží své bezdomovectví skrývat také z toho důvodu, že často mají děti a bojí se, že jim budou odebrány (Šivlová, Mikulášek, 2010). Mezi hlavní důvody, proč jsou matky s dětmi a ženy často bez domova, patří také to, že utíkají před manželem či druhem, před týráním a domácím násilím, které je na nich pácháno (Haasová, 2005).

Tabulka č. 2: Výsledky sčítání bezdomovců v roce 2011 – dle stupně vzdělání

Nejvyšší ukončené vzdělání	Počet
Bez vzdělání	120
Nedokončené základní vzdělání	156
Základní vzdělání	3136
Úplné střední všeobecné	500
Úplné střední odborné	1120
Nástavbové studium	108
Vyšší odborné vzdělání	53
Bakalářské (Bc., BcA.)	37
Magisterské (Ing., MUDr. aj.)	237
Doktorské (Ph.D., ThD., CSc. aj.)	13
Střední vč. vyučení (bez maturity)	5239
Nezjištěno	380
Celkem	11099

Zdroj: ČSU

Tabulka č. 2 poskytuje údaje o vzdělání bezdomovců. Nejčastěji je zastoupeno vyučení s výučním listem nebo středoškolským vzděláním bez maturity (5239 osob). Početnou skupinu tvoří bezdomovci se základním vzděláním (3136 osob). Na třetím místě pak skončili bezdomovci s úplným středním odborným vzděláním s maturitou (1120 osob).

1.2 Řešení problematiky bezdomovectví v ČR

Jelikož je záměrem mé práce věnovat se řešení bezdomovectví v kontextu pobytových služeb, nebudu zde rozebírat vliv a pomoc článku, který ve své základní, neopomenutelné funkci a dále preventivní složce tvoří rodina a dobře fungující sociální vztahy. Je ovšem na místě si tuto skutečnost uvědomit. Dále nezastupitelnost role, kterou v tomto směru tvoří stát. Dovolím si v následující kapitole ve zkratce nastínit v základních bodech nejprve projekt Evropského sociálního fondu, který v roce 2006 stál za realizací akce *Aktivizace pracovního potenciálu sociálně znevýhodněných občanů*. Zmíněna budou také dvě zásadní opatření Magistrátu hlavního města Prahy: *Akční plán řešení problematiky bezdomovectví pro období 2010–2013* a *Koncepce návrhů řešení problematiky bezdomovectví v Praze v letech 2013–2020*. Dále se zmíním o celostátním koncepčním materiálu – *Koncepci prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*.

1.2.1 Projekty, plány, koncepce

1.2.1.1 Aktivizace pracovního potenciálu sociálně znevýhodněných občanů

Centrum sociálních služeb Praha (2006) bylo hlavním realizátorem projektu **Aktivizace pracovního potenciálu znevýhodněných občanů**, který se konal v letech 2006-2008 za přispění Evropského sociálního fondu v rámci pražského regionu za účasti státních i nestátních partnerů. Projekt byl zaměřen na cílové skupiny, jež mají záznam v rejstříku trestů nebo které žijí v nejistých bytových podmínkách či na ulici. Mezi dílčí cíle patřil např. rozvoj klíčových kompetencí, životních a pracovních návyků, jejich obnova, trénink znalostí, dovedností u těch osob, jež byly rizikové. Byly sestavovány individuální plány pro jedince tak, aby byly posíleny jejich role a konkurenceschopnost na pražském trhu práce. V současné době se připravuje jeho pokračování.

1.2.1.2 Akční plán problematiky bezdomovectví pro období 2010-2013

Rada hlavního města Prahy schválila dne 17. 8. 2010 usnesením č. 1262 **Akční plán problematiky bezdomovectví pro období 2010 až 2013**, (dále jen „Akční plán“). Dle Magistrátu hlavního města Prahy (dále jen „MHMP“) a dle Akčního plánu (2010) vzniklo pro potřeby hlavního města v posledních letech mnoho různých materiálů, dokumentů a strategií, jež ve své podstatě problematiku bezdomovectví řešily, v konečném důsledku ovšem došlo většinou k pouhým snahám, které se nepovedly aplikovat do praxe. V roce 2007 byla zřízena Komise pro bezdomovectví, již tvořil magistrát a další státní i nestátní orgány a neziskové organizace. Byl vytvořen Akční plán jako návrh řešení, postupů, pilotních projektů. Veškeré kroky byly následně vyhodnoceny Komisí a byly použity při tvorbě Koncepce řešení bezdomovectví. *Cíl plánu byl zmírnit negativní jevy, které bezdomovectví provázejí, a usnadnit tak běžným občanům Hlavního města Prahy jejich každodenní život* (tamtéž, s. 2). Marek a kol. (2012) hodnotí tento cíl jako nástroj, který se nemá ve svém důsledku týkat pomoci s reintegrací bezdomovců, ale jako nástroj pro vymýcení bezdomovců z ulic Prahy. Tento plán také záhy vyvolal kritiku neziskových organizací pracujících s lidmi bez přístřeší i nesouhlas organizace FENESTA.

Stěžejním bodem Akčního plánu byla prevence a preventivní opatření. V rámci Akčního plánu byla vydána taková opatření jako (MHMP 2010, s 10-15): *Mezinárodní*

spolupráce, jednotná evidence sociálně slabých osob, specializované terénní programy, mobilní ambulance terénních služeb a terénní sociální služby (MATES), job kontaktní místa – nabídky pracovních příležitostí a nabídka okamžité možnosti výdělků. *Hot line* – bezplatná telefonní linka sloužící především pro občany hlavního města Prahy, sloužící pro kontakt v případě podnětu, stížnosti či problému týkající se výskytu bezdomovectví, *Centrum integrované pomoci* – prostor jako další možné kontaktní místo pro osoby bez přístřeší. Bude tvořit zázemí pro lékaře, MATES, další odborné pracovníky včetně týmu městské policie. Po vstupu do centra bude možné klientovi sestavit individuální plán pomoci. Další opatření Akčního plánu spočívá ve vytvoření *specializovaného týmu městské policie*, který by odborně zajišťoval komunikaci s bezdomovci a zajišťoval spolupráci mezi sociálně-prevenčním týmem či Centrem integrované pomoci. *Organizace prevence proti vystěhování*, která by vytvářela ústřední kontaktní místo pro ty, jež žijí v soukromých, obecních či družstevních bytech a jsou ohroženi jejich ztrátou. Nabídka rychlé a efektivní pomoci, která bude mít za cíl zabránit ztrátě bydlení dané osoby. Akční plán v sobě obnášel také *změny v systému financování poskytovatelů sociálních služeb* týkající se především změn v systému financování vybraných sociálních služeb.

Marek aj. se k některým opatřením plánu staví negativně, a to zejména ke zmíněnému výjezdnímu týmu. Snaží se zohlednit pohled a vnímání samotného bezdomovce a říkají: „*Pokud bezdomovec spolupracuje, což znamená, že přistoupí na podmínky sociálních pracovníků, je mu nabídnuta práce a ubytování a další pomoc. Odmítne-li, přichází na řadu specializovaný tým police s úkolem vytlačit ho za hranici města Prahy*“ (Marek aj., 2012, s. 57). Dále se autoři velmi kontroverzně vyjadřují k terénnímu programu a zřízení tábora pro nepřizpůsobivé, který nebyl v původním Akčním plánu zohledněn, ale mluví o něm jako o logickém důsledku a je nazýván *bezdomoveckou oázou*. Došlo by zde k izolaci bezdomovců od běžné společnosti, tento způsob ale nevede k reintegraci.

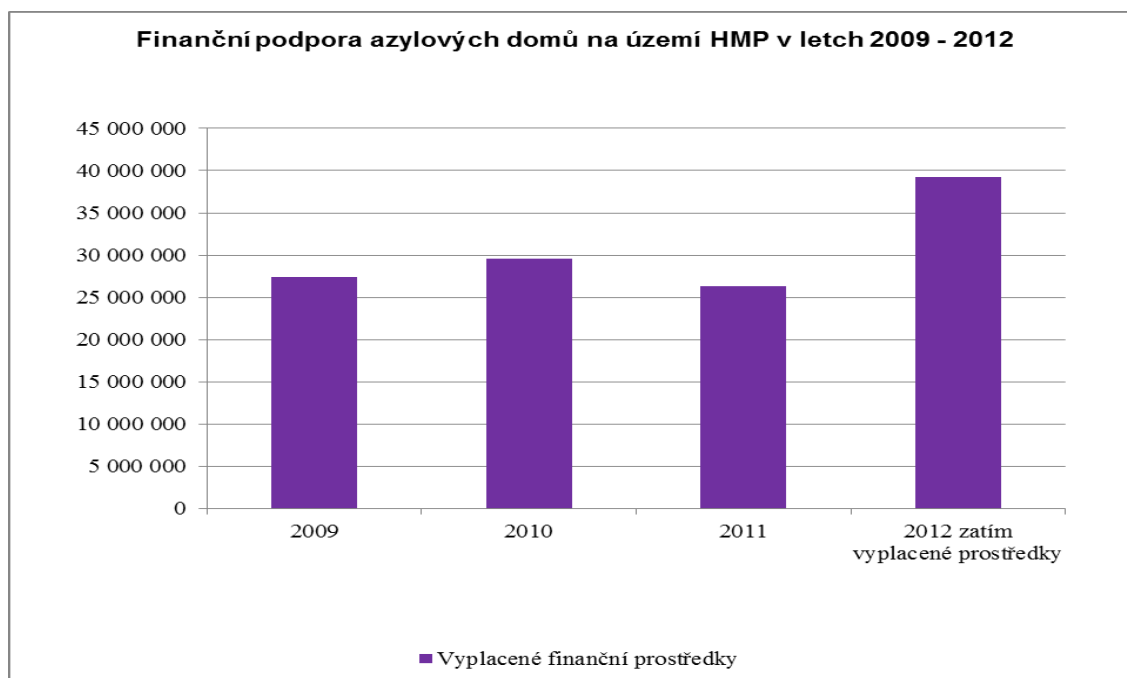
1.2.1.3 Koncepce řešení problematiky bezdomovectví v Praze v letech 2013-2020

Magistrát hlavního města Prahy (2012) dále jen („MHMP“), vymezuje hlavní cíl **Koncepce řešení problematiky bezdomovectví v Praze v letech 2013–2020** (dále jen „Koncepce“) jako *minimalizaci negativních dopadů bezdomovectví jak na bezdomovce, tak na ostatní občany a na celkovou kvalitu života ve městě* (tamtéž, s. 5).

Koncepce přikládá velký význam následujícím soustavám aktivit, a těmi jsou především (MHMP, 2012, s. 5-17): připravení takové soustavy aktivit, které povedou k resocializaci větší části lidí bez domova, především prostřednictvím promyšlenějšího způsobu rozvoje následných služeb. Počítá se s podporou, a to zejména v oblastech poskytovaných služeb, doplňování a rozvíjení kapacit ubytovacích zařízení, zdravotní péče. Podpora je dále přislíbena terénním aktivitám, jež jsou v tomto směru velice podstatné. Terénní pracovníci často navazují vůbec první kontakt a snaží se osoby pobývající na ulici motivovat ke změně. Mezi další úkoly patří také příprava evidenčního systému, jenž bude sloužit ke zjišťování údajů o počtu, pohybu a atraktivitě využívaných služeb. Dále pak poskytování promyšlenějšího způsobu služeb především ve vztahu k bytové situaci ohrožených lidí. Součástí plnění by měl být též preventivní systém směřující ke snižování počtu bezdomovců (počítá se s rozšířením nejen terénních programů, ale také s rozsáhlejším odborným poradenstvím – sociálním, dluhovým, služby a projekty zvyšující kvalifikaci, pracovní a životní návyky u osob, jež jsou ohroženy).

V realizační fázi koncepce jde o propojení dvou časových rovin spojených s návrhem krátkodobých a dlouhodobých koncepčních aktivit. Krátkodobé cíle jsou zařazeny do etapy 2013-2014, jde o akutní opatření a zároveň budou sloužit jako podklady na jejichž ověření v praxi a na jejich základě budou sestavovány a naplňovány cíle dlouhodobého charakteru 2015-2020. Návrh koncepčních aktivit do roku 2014 obsahuje především zaměření pozornosti na ty občany, domácnosti, rodiny, jež jsou ztrátou domova ohroženi, a plánované aktivity v letech 2015-2020 budou pokračovat ruku v ruce s těmi opatřeními, jež se ověří svou funkčností a efektivitou z řad předcházejících. Budou navržena i jiná zásadní opatření (více se zaměřit na předcházení ztráty domova a na primární prevenci). Zároveň se bude koncepce věnovat též osvětě pro vnímání bezdomovectví očima veřejnosti. Měly by se také postupně budovat a doplňovat otázky spojené s legislativou a investicemi. Převážná část finanční podpory by směřovala k poskytovatelům sociálních služeb pro osoby bez přístřeší. Pro představu uvádím přehled poskytnuté finanční podpory v předchozích letech, jež byla poskytnuta z dotací a grantů hlavního města Prahy azylovým domům na území hlavního města (MHMP 2012).

Graf 2: Přehled poskytnuté finanční podpory azylovým domům v rámci dotačních a grantových programů HMP



Zdroj: MHMP

Z grafu č. 2 je patrné, že v roce 2012 došlo k vysokému vzrůstu poskytnutých finančních prostředků, což svědčí o tom, že je tato sociální služba vnímána státními orgány jako velmi významná pro řešení problematiky bezdomovectví.

V oblasti sociálních služeb je spatřováno za velmi účinné posílení terénních programů, zřízení nových nízkoprahových center, vybudování nového azylového domu v dosahu kolejové dopravy. Za stěžejní opatření je považována výstavba jednoho bezbariérového azylového domu se zvláštním režimem pro ty bezdomovce, jež přežívají aktuálně na ulici, mají dluhy, nulové příjmy, často psychické i fyzické postižení. V rámci tohoto azylového domu bude poskytována odborná a systematická sociálně-psychologická pomoc. Dále je v koncepci rozpracována též pomoc v oblasti zdravotní péče, návazných služeb a evidenčního systému (MHMP, 2012).

1.2.1.4 Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020

V roce 2013 proběhla pod záštitou Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) tisková konference s názvem **Koncepce prevence řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020** (dále jen „Koncepce“), zaměřená na práci s bezdomovci, díky níž se mohou návrhy koncepce realizovat v praxi a v celostátní působnosti.

Důležitost přisuzují tomu, že se jedná o strategii na vládní úrovni a měla by být pro státní správu závazná. MPSV (2013) vymezilo hlavní motto Koncepce: *Pokud problém není adekvátně vymezen, nelze počítat s jeho adekvátním řešením* (tamtéž s. 3). Pro účely Koncepce byla přijata a respektována definice a rozdělení bezdomovectví (ETHOS).

Hlavní cíle Koncepce jsou spatřovány zejména v následujících opatřeních (MPSV, 2013, s. 22-36):

- I. v přístupu k bydlení – systémová řešení k udržení, nalezení bytu, spolupráce s obcemi,
- II. v přístupu k sociálním službám – funkční systém sociálních služeb reagujících na aktuální potřeby bezdomovců či osob ohrožených ztrátou bydlení, začlenit do zákona o sociálních službách též ustanovení, oddíl nebo článek týkající se prevence a řešení problematiky bezdomovectví,
- III. v přístupu ke zdravotní péči – zvýšení dostupnosti komplexní zdravotní péče s důrazem na prevenci, využívání ambulantních zdravotních pracovníků v terénu,
- IV. v oblasti informovanosti a spolupráce aktérů – vzdělávání a osvěta, dostupná data,
- V. destigmatizace.

Konkrétní opatření jsou spatřována např.: ve vytvoření fungujícího systému podporovaného bydlení – bydlení s podporou sociální práce, které by mělo sloužit především k získání a udržení trvalého bydlení, ne provizorního. Otevření některých stávajících sociálních služeb pro cílovou skupinu bezdomovců (např. podporované bydlení, domovy se zvláštním režimem – dosud jen senioři, osoby se zdravotním postižením). Nutné je též posílení terénní sociální práce a programy práce s lidmi před opuštěním dětských domovů či vězení. Za vhodné a stěžejní se považuje též uspořádání první národní konsensuální konference o bezdomovectví v ČR za účelem všeobecné podpory k jeho řešení atd. Z koncepce dále vyplývá velmi zásadní faktor ovlivňující možnost celkové efektivní reintegrace osob bez přístřeší. V ČR totiž dosud chybí zákon a jednoznačné vymezení pojmu sociálního bydlení. Jeho existence většinou závisí na rozhodnutí obce, ale je poskytováno pouze v malém množství a jeho kapacita je obvykle nedostatečná (MPSV, 2013).

1.3 Systém sociální pomoci bezdomovcům

V naší zemi se dle Marka aj. (2012) v současnosti nabízejí dva hlavní proudy ve smyslu sociální práce s klienty – bezdomovci, z nichž první je koncipován a využíván těmi, jež nemají z různých důvodů snahu se svým stavem něco dělat. Dle autorů můžeme z pohledu sociální pomoci hovořit o práci s *klienty bez motivace ke změně a systému práce orientovaného na podporu*. Cílem této pomoci je v první řadě sekundární prevence, minimalizace rizik spojených se způsobem života bezdomovců. Změna je sice vítaná, každopádně není zásadní podmínkou pro poskytnutí služby. Nabízená pomoc by v tomto případě měla být co nejvíce „atraktivní“, tak, aby si v ní klient našel důvod řešit svou situaci i následněji již předmětnějšími formami služeb. Poskytování sociálních služeb lidem bez domova vede mimo jiné k významnému snižování negativního dopadu bezdomovectví na zdravotní stav jedince, a tím zvyšuje šanci na jeho resocializaci (Pekárková, 2013).

Druhý systém sociální pomoci zahrnuje práci s *motivovanými klienty a orientaci na změnu*. Je zde na základě promyšlené práce a spolupráce klienta a odborného pracovníka patrný výsledek s cílem klientův stav změnit. Poskytována pomoc je vítána. Tento systém práce zahrnuje již složitější a promyšlenější praktiky, součástí je též represivní složka a zpětná kontrola. V našem státě má větší tradici přístup orientovaný na změnu (Marek aj., 2012). Další pohled předkládají např. Štěchová aj. (2008) a mluví o vztahu bezdomovců k pomáhajícím organizacím. Rozlišují ty, kteří služby využívají, a ty, kteří o poskytované služby neprojevují žádný zájem. Dále uvádějí zajímavý fakt, že např. v Rakousku se podle počtu osob bez přístřeší využívajících služeb určují i konečné počty bezdomovecké populace. Za nejžádanější službu, kterou osoby bez přístřeší využívají, považují autoři levné ubytování ve formě nocleháren a azylových domů. Na změně života se pracuje obvykle jen s těmi, kteří si pomoc dovedou najít a říci si o ni (Hradecký, 1998).

Ambulantní služby se orientují na podporu, zatímco pobytové služby se soustřeďují na změnu. Ambulantní služby jsou poskytovány především na úrovni terénních programů a v rámci nízkoprahových center. Známá jsou také denní centra, která nabízejí svým klientům možnosti hygieny, výměny šatstva, poskytují také základní stravu a v poslední době stoupá počet míst, kde je poskytováno základní zdravotní ošetření (Pekárková, 2013).

1.3.1 Služby zaměřené na soběstačnost a reintegraci

Služby sociální péče mají klientům pomáhat při zajišťování fyzické a psychické soběstačnosti a mají poskytovat důstojné prostředí a zacházení. Všechny sociální služby poskytované osobám bez přístřeší patří do skupiny služeb sociální prevence a měly by sloužit jako nástroj k eliminaci sociálního vyloučení osob, jež jsou tímto fenoménem ohroženy. Cíle služeb zaměřených na sociální prevenci jsou spatřovány především v pomoci osobám k překonání jejich nepříznivé situace a zároveň chrání společnost před negativními a nežádoucími negativními společenskými jevy (Průdková, Novotný, 2008). Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vykonávají odbornou činnost pracovníci v sociálních službách, zdravotní pracovníci, další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby, a dobrovolníci za podmínek stanovených zákonem.

Marek aj. (2012) považují za velice důležitý faktor pro řešení klientovy situace vztah mezi ním a sociálním pracovníkem. Vždy se jedná o dvoustranný vztah, a pokud jedna z těchto stran není ochotna tento profesionálně odborný vztah rozvíjet, není pak možné řešit vyvstalou situaci k oboustranné spokojenosti. Odborný pracovník nabízí klientovi své služby a pomoc s cílem reintegrace do společnosti nebo mu nabízí podporu v jeho často složité situaci. Vztah by měl být založený na důvěře. Průdková, Novotný (2008) se zamýšlejí nad sociální prací s bezdomovci a říkají, že bezdomovcům se velmi často vnucuje pomoc, o kterou ani nestojí a před kterou doslova utíkají. Někteří z nich si myslí, že profesionální pomoc nepotřebují a další nevěří, že by odborná pomoc mohla něco vyřešit.

V azylových domech, kde jsou klienti ubytováni, se počítá s oboustrannou spoluprací. Klienti zde nacházejí sociální poradenství, poskytované zejména sociálními pracovníky, které zahrnuje např. následující oblasti (Marek aj., 2012, s. 133-138):

- I. pomoc při vyřizování dokladů totožnosti (občanský průkaz, rodný list, oddací list),
- II. pomoc v oblasti registrace na úřadu práce, podmínek pro získání podpory v nezaměstnanosti, získání dávek pomoci v hmotné nouzi, starobních a invalidních důchodů apod.,
- III. pomoc při vyřizování některých dalších dokumentů (zápočtové listy, evidenční listy z České správy sociálního zabezpečení, výpisy z rejstříku trestu, žádosti o výmazy z rejstříku trestu, rozsudky a trestní příkazy atd.),

IV. zprostředkování kontaktu s úřady a dalšími organizacemi, jako jsou úřady práce, sociální odbory na příslušných obecních úřadech, kurátoři pro dospělé, probační a mediační služba, lékaři, domovy důchodců atd.,

V. odborná pomoc a „doprovod“ při řešení dluhů a exekucí,

VI. poskytuje informace o možnosti používání adresy zařízení jako kontaktní adresy,

VII. zprostředkovává zaměstnání – kontakty na služby job klubů, pracovní agentury, konkrétní nabídky práce,

VIII. na přání klienta se sociální pracovník pokouší o kontaktování rodiny, příbuzných,

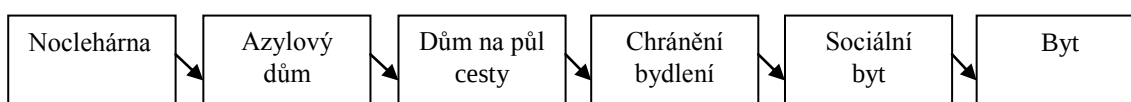
IV. pracovník by měl klientovi na základě jeho přání poskytnut adresář komerčních ubytoven včetně základních ubytovacích podmínek a informací o poplatcích za ubytování.

Další důležitou pomocí v rámci řešení problematiky bezdomovectví může být dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - sociální rehabilitace. Jedná se o soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Tato služba obsahuje zejména tyto základní činnosti: nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

1.3.2 Pobytové služby

Podle *zákona č. 108/2006 Sb.*, o sociálních službách, mohou být službami sociální prevence určenými pro ohrožené cílové skupiny osob bez přístřeší v kontextu pobytových služeb: azylové domy, nízkoprahová centra, noclehárny, domy na půl cesty, chráněné bydlení, terénní programy a sociální rehabilitace.

Obrázek 3: Schéma pobytových služeb



Zdroj: Vlastní

Průdková, Novotný (2008) uvádějí, že většina českých sociálních zařízení určených pro osoby bez přístřeší funguje jako propojená zařízení. Můžeme tedy najít azylový dům, který disponuje v rámci své působení nízkoprahovým centrem, kam se lidé z ulice přicházejí najíst a ohřát. Dále zde můžeme najít noclehárnu a návazný program domu na půli cesty či azylový dům. Většinou se takto děje z finančních důvodů sociálních zařízení.

1.3.2.1 Noclehárna

Obecně můžeme pobytové služby rozdělit na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé. Krátkodobé azylové ubytování, jež poskytuje noclehárna, je využíváno osobami v krizových situacích. Nabízí zpravidla nižší standard než ubytování dlouhodobé (Matoušek aj., 2005). Organizace poskytující pomoc v této formě si mohou určovat pravidla v rámci užívání služby. Obnáší obvykle poskytnutí noclehu na jednu či více nocí, někdy i poskytnutí stravy. Noclehárny jsou vhodné zejména pro ty klienty, kteří pobývají na ulici již dlouho a nejsou schopni a většinou ani ochotni přizpůsobovat se striktnějším pravidlům a nárokům azylového domu (Průdková, Novotný, 2008).

Zákon upravuje noclehárnu jako ambulantní službu poskytující možnost využití hygienického zařízení a přenocování, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, je zde nabídnuta možnost přenocování (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

1.3.2.2 Azylový dům

Dle Průdkové, Novotného (2008) představuje azylový dům střednědobé až dlouhodobé azylové ubytování, které nabízí pobyt na několik týdnů až měsíců, někdy na několik měsíců až pár let. Klient však musí dodržovat interní pravidla a požaduje se od něj aktivní přístup při řešení své životní situace vedoucí k soběstačnosti. V případě problémových situací se může klient kdykoli obrátit na sociální pracovníky, kteří mu

poskytnou specializovanou pomoc. Na rozdíl od noclehárny zde najde klient větší soukromí a možnost celodenního pobytu na pokoji. Předpokládá se totiž, že pokud klient využívá služby azylového domu, dochází již do zaměstnání, a pracuje-li v noci, přes den samozřejmě potřebuje nabývat nové síly a odpočívat (Průdková, Novotný 2008). Součástí tohoto bydlení bývají též samostatná či společná sociální zařízení. Klient může tedy v soukromí vykonat hygienické potřeby, může si uvařit jídlo, vyprat si oblečení. Vše je uzpůsobeno tak, aby lidé dostali možnost naučit se opětovně samostatnosti. Sociální služby se snaží dát osobám bez přístřeší práci. Jednou z možných alternativ je nabídnout práci uvnitř organizace. To byla také základní myšlenka při vzniku charitativních organizací. Z klientů se tak stávají zaměstnanci a ti pak nemají tak přísný režim, musí ovšem respektovat pravidla vycházející z pracovního poměru. Jde tedy o režim tréninkového zaměstnání (Marek aj., 2012). Armáda spásy umožňuje svým klientům tento způsob pomoci, a to formou veřejně prospěšných prací s dotací úřadu práce. Jedná se hlavně o pomoc v provozních činnostech, např. v kuchyni, v prádelně, při úklidových pracích uvnitř organizace s časovým výhledem přibližně 1 rok. Klienti si tak mohou obnovit pracovní návyky, mají vyšší šanci najít si další zaměstnání a hlavně mají po tuto dobu pravidelný příjem. Z praxe vyplývají takové skutečnosti, že většina těchto klientů si po znovuzískání pracovních návyků našla stále zaměstnání a udržela si ho. Tento program je používán i dalšími organizacemi např. Nadějí (Štěchová aj., 2008).

Matoušek a kol. (2005) uvádějí, že možnou formou tohoto ubytování jsou také cvičné a chráněné byty. Azylové domy jsou tedy formou sociálních služeb, které jsou určeny převážně osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. V azylovém domě se poskytuje ubytování, strava, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Marek aj. (2012) konstatují, že z praxe vychází takové skutečnosti, že některé organizace nechávají vybrané klienty v azylových domech pobývat až několik let, protože nemají perspektivu nalezení dalšího návazného samostatného bydlení. Štěchová aj. (2008) se zamýšlí nad kapacitami azylových domů a tvrdí, že v ČR, především pak ve velkých městech jsou kapacity nedostatečné, a to i přes ten fakt, že počet lidí ohrožených fenoménem bezdomovectví bude v následujících letech přibývat. Lux aj. (2010) poukazují na nutnost rychlejšího poskytnutí samostatného bydlení, které s sebou

přináší motivaci klienta k udržení si své práce a k celkově efektivnější integraci klienta zpět do společnosti. „*Posláním azylového domu není pouze poskytování ubytování, ale řešení klientovy situace*“ (Průdková, Novotný, 2008, s. 46). Fitzpatrick se také zamýšlí nad touto formou pomoci a říká, že poskytované služby „*mají za cíl pomoci bezdomovcům získat stálé bydlení*“ (Fitzpatrick, 2004, s. 71). Z Koncepce MPSV (2013) vyplývá, že v našem právním řádu není jednoznačně legislativně upravena návaznost na bydlení.

1.3.2.3 Dům na půl cesty

Sociální zařízení slouží především cílovým skupinám mladých lidí, zpravidla do 26 let věku. Poskytuje bydlení a umožňuje postupnou adaptaci těm jedincům, jež opouštějí vězení, dětské domovy nebo odcházejí z dlouhodobé ústavní léčby. Nabízí a umožňuje postupnou adaptaci na nový styl života. Efektivita této pomoci je relativně vysoká, ale musí se počítat také s tím, že ne všichni se adaptovat mohou, chtějí a dokáží (Vágnerová, 2004, 2008). Domovy na půl cesty poskytují zázemí pro ty, jež by se bez pomoci tohoto zařízení pravděpodobně mohli ocitnout na ulici. Vybavením disponuje v lepším případě samostatnými byty, kuchyňkou, koupelnou, sociálním zařízením a společenskou místností. Klienti mají povinnost pracovat nebo studovat a platit úhradu za služby. S žadateli o poskytnutí ubytování je nejprve sepsána smlouva, která se většinou uzavírá na dobu šest měsíců až jeden rok, v některých případech je možné, aby byla smlouva prodloužena. S klientem je sestaven individuální plán a nabídnuta možnost konzultací se sociálním pracovníkem (Průdková, Novotný, 2008).

Dle zákona je upraven způsob poskytování sociálních služeb zařízení dům na půl cesty a je přizpůsoben specifickým potřebám osob využívajících pomoci. Služba obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování, kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

1.3.2.4 Chráněné bydlení

Je považováno za možnost návazného bydlení v systému pobytových služeb v ČR, jak vyplývá z obrázku č. 2. Jeho přednost je spatřována v začleňování do přirozeného okolního prostředí. Ti, kteří zvládli předchozí stupně, mohou této formy bydlení využít. Pro klienty jsou však prakticky nedostupné a v ČR prakticky neexistují

(Průdková, Novotný, 2008). Zákon vymezuje chráněné bydlení jako pobytovou službu poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost, z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění. Má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení a obsahuje tyto základní činnosti: poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

1.3.2.5 Sociální bydlení

V ČR dosud chybí centrální vymezení pojmu sociálního bydlení, stejně jako výraznější státní podpora zaměřená na tento segment bydlení. Hlavním deficitem českého systému začleňování osob do bydlení je dle Koncepce obtížný přechod ze situace bezdomovectví do dlouhodobého nájemního vztahu (MPSV, 2013).

V západní Evropě a Americe dlouho přetrvávala myšlenka, že lidé, kteří se ocitli na ulici a nějakou dobu na ní pobývali, ztratili kompetence a schopnosti v prostém životě pod střechou. Proto se jeví jako nutné nejprve lidi na bydlení připravit. Tato myšlenka vychází z konceptu housing ready: postup přes jednotlivé stupně. Protipól tvoří koncept housing first: dát lidem nejprve bydlení a určitou podporu, a pokud neuspějí, zkusit to znova. Pokud se ukáže tato varianta jako nevhodná a neúčelná, nabídne se neúspěšným lidem ubytování, kde funguje kontrola a vrátný (Milota aj., 2013).

1.3.3 Organizace řešící bezdomovectví v kontextu pobytových služeb

Na území ČR funguje početná skupina příspěvkových, státních i nestátních neziskových organizací. V následujícím přehledu jsou uvedeny pouze některé příklady organizací, jež poskytují sociální služby ve formě azylových domů. Dle registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV (2013) najdeme např. v Jihočeském kraji na Písecku, Tábořsku a Českobudějovicku následující: Diakonie, Farní charita Veselíčko, La Strada Česká republika, o.p.s., G-centrum, TEP, centrum sociálních služeb, Veselí nad Lužnicí, Jihočeská RŮŽE, Městská charita České Budějovice, Rybka, o.p.s., ÚTOČIŠTĚ, o.s., Jeslová a azylová zařízení České Budějovice. Nejvíce patrné jsou

formy pomoci v našem hlavním městě, které v sobě nese status výjimečné prostorové a sociální pozice. V Praze najdeme řadu organizací poskytujících služby pro osoby bez přístřeší. Jsou to zejména Armáda spásy, Arcidiecézní charita Praha, Naděje, Diakonie, Proxima Sociale, o. s., CSSP, které provozuje loď Hermes – noclehárnu pro bezdomovce s kapacitou cca 253 míst, aj. Dle Koncepce MHMP (2012) sociální služby pro bezdomovce na území hlavního města materiálně podporuje Potravinová banka Praha, která poskytovatelům vydá ročně přes sto tun potravin. Existuje početná skupina pomáhajících organizací, obecně ale platí, že kapacity všech služeb pro osoby bez přístřeší a lidi ohrožené bezdomovectvím jsou bohužel nedostačující. Střediska neziskových organizací často vznikají a zanikají, není ani ojedinělé jejich časté stěhování a přesunování. Není totiž neobvyklé, že jsou sociální služby v rozpočtu města i státu brány jako nadstandard, a pokud se má někde přišetřit, je nejdříve omezován finanční zdroj pro sociální služby (Marek aj., 2012).

1.4 Armáda spásy

V následující kapitole je přiblížena problematika bezdomovectví z dalšího pohledu, a to z pohledu pomáhající organizace. Pro tento účel byla zvolena Armáda spásy (dále také „AS“ nebo „Armáda“). Je to organizace s bohatou historií a širokým záběrem poskytovaných služeb. Cílem AS je nejen poskytnout střechu nad hlavou, jídlo a ošacení, ale také pomáhat sociálně vyloučeným lidem nalézt sebe sama, svou důstojnost. Armáda vystupuje jako církevní organizace bojující proti lidskému útlaku a neštěstí (Stanett, 1998).

1.4.1 Co je Armáda spásy

AS jako duchovní hnutí, které vzniklo v roce 1865, je nedílnou součástí všeobecné křesťanské církve. Za zakladatele je považován William Booth a jeho žena Cathrine. Armáda byla založena za účelem evangelizace. Nyní působí ve 103 zemích světa a od svého založení se vyznačuje také rozsáhlou sociální prací. Prvotní cíle byly založeny na pomoci chudým, slabým a odmítaným. Členové AS byli tak jedněmi z prvních lidí, kteří se v širším měřítku začali věnovat praktické a smysluplné pomoci těm, které dnes řadíme do subkultury bezdomovců (Stanett, 1998). Různé změny jména hnutí, a to především kvůli geografickému rozšiřování, vedly na začátku roku 1879

k přijetí nynějšího názvu, hodností, uniforem, symbolů a odpovídající organizační struktury. Svou celosvětovou působností pomáhá AS všude, kde je pomoc lidem potřebná a vítaná. Dokáže pružně reagovat na specifické problémy jednotlivých zemí. Počátkem roku 1880 se AS rozšířila na všechny kontinenty (Armáda spásy Ostrava, sbor, 2009).

Armáda spásy jako mezinárodní hnutí je součástí všeobecné křesťanské církve. Její poselství je založeno na Bibli. Její služba je motivována láskou k Bohu. Jejím posláním je kázat evangelium, dobrou zprávu o Ježíši Kristu, a v jeho jménu naplňovat lidské potřeby bez jakékoli diskriminace.

„Srdce Bohu, ruce lidem.“

Misijní prohlášení

AS je velice známá tím, že používá již od dob svých počátků polovojenskou strukturu v boji proti zlu a lidskému neštěstí. Evangelizační a sociální úkoly jsou řízeny nejvyšším a je jím *Generál*, který sídlí v Londýně, a je považován za mezinárodního vůdce. Ze zprávy Národního ústředí AS vyplývá, že v současné době má Armáda svého v pořadí 20. generála, švýcarsko-britského původu. Byl jím zvolen v roce 2013 Komisař André Cox. Generál slouží spolu se svou manželkou komisařkou Silvií Cox. Společně tedy vedou činnost Armády, k níž patří 1,5 milionu salutistů, na celém světě a cestují do všech míst, kde je Armáda činná (Armáda spásy, Národní ústředí, 2013). Jednotlivé úkoly jsou prováděny *důstojníky*, kteří jsou do funkce jmenováni, stojí tak ve vedení jednotlivých Armád a současně jsou také pověřeni kazateli, musí být loajální a musí nosit uniformu, která je charakteristická pro činnost a celkový obraz AS. Další nižší součástí tvoří členové, kteří bývají běžně nazýváni *salutisty (vojáky)*. Salutisté žijí prostým životem s vysokým morálním kodexem. Přejímají životní styl naplněný kázáním a sounáležitostí s ostatními. V celosvětovém měřítku najdeme v řadách Armády více jak 1,5 milionu salutistů. *Stoupenec* je druhá forma členství v Armádě, je platným členem společenství křesťanů, nebere však na sebe některé závazky, které přijímají za své salutisti, a nenosí uniformu. Dále jsou cíle naplňovány *zaměstnanci*. V sociální práci zaměstnává AS křesťany ze všech církví, kteří mají běžné pracovní smlouvy a podmínky. Armáda má také nespočet příznivců, přátel a dobrovolníků, kteří vidí v této již velmi profesionální a systematické práci smysl (Salvation Army, 2012).

1.4.2 Armáda spásy v ČR

V tehdejším Československu zahájila AS svou činnost v roce 1919 na základě pozvání prezidenta T. G. Masaryka. Již tehdy kromě církevní činnosti provozovala domovy pro bezdomovce a věnovala se lidem na okraji společnosti. Svou silou ustála pro všechny velice těžkou dobu okupace v letech 1939 až 1945. Při nástupu komunistického režimu byla činnost Armády na našem území násilně ukončena a početná skupina jejích členů byla uvězněna. Krátce po revoluci byla její činnost opět obnovena, a to na základě žádosti skupiny křesťanů. Tehdejší federální vláda v čele s Václavem Havlem měla také velký zájem o odborné a praktické zkušenosti této organizace s řešením problémů lidí bez domova a pozvala ji zpět, aby pomáhala řešit vyvstálé skutečnosti. Činnost byla obnovena ve zmíněném roce 1990 (Armáda spásy Ostrava – sbor, 2011). Z výroční zprávy AS (2012) je patrné, že poskytované služby jsou směřovány nejen osobám bez přístřeší, ale také dětem a mládeži, matkám s dětmi, etnickým menšinám, seniorům a starším lidem ve formě Sborů a Komunitních center, dále v Centrech sociálních služeb, v domovech pro seniory Přístav, v oblasti vězeňské péče, služeb následné péče, v oblasti duchovní péče a v neposlední řadě je pomoc zajišťována prostřednictvím azylových domů. AS má na území naší republiky široké pole působnosti. Poskytuje v celé ČR cca 630 ubytovacích lůžek, z tohoto celkového počtu je 220 lůžek v našem hlavním městě (Štěchová, aj., 2008). Česká Armáda velmi úzce spolupracuje s celosvětovou AS a především s holandskou AS. Díky tomu mohou jednotlivé pobočky na celém území naší republiky využívat dlouholetých zkušeností z práce dalších evropských zemí. Za neméně důležitou je považována spolupráce s FENESTA. Pomoc, práce a Armádou poskytované služby mohou tak čerpat ze zkušeností – kladů i záporů jiných organizací, které jsou jejími členy a pracují s osobami bez přístřeší (Stanett, 1998).

Dle zákonů ČR dlouho nesplňovala AS podmínky pro církevní registraci a byla v této zemi registrována jako občanské sdružení s datem vzniku 17. 5. 1990. Dne 25. 9. 2013 se ale stala registrovanou církví. Ústředí AS v ČR nalezneme v Praze 5, v Petržilkově ulici 2565/23 (Armáda spásy, Národní ústředí, 2013).

1.4.2.1 Koncepce sociálního bydlení Armády spásy

Armáda spásy (2013) zpracovala **Koncepci sociálního bydlení AS** (dále jen „Koncepce“), ze které vyplývá několik oblastí hodných k další práci. Problematika

sociálního bydlení je řešena na základě strategického plánování a také na základě spolupráce s obcemi. Mezi základní program patří služby osobám bez přístřeší – terénní programy, nízkoprahová centra, noclehárny, azylové domy. Klientům, jež využívají služeb v rámci azylových domů, je u nich viditelná snaha změnit svůj stav a snaží se na této změně pracovat, je nabídnuta možnost *tréninkového bydlení*. Bydlení je zajišťováno na dvou úrovních: v rámci azylového domu, nebo v rámci samostatných bytů. Dle Koncepce je forma tréninkového bydlení rozdělena do několika skupin (Armáda spásy, 2013, s. 1-4):

I. Prevence ztráty bydlení – program zahrnuje pomoc osobám, které jsou ztrátou bydlení ohroženy, jedná se o *preventivní programy* obsahující převážně odborné poradenství, *sociálně aktivizační služby a programy* pro rodiny s dětmi, seniory. Dále do této skupiny patří *terénní programy* v oblasti bydlení – jedná se o služby podporující nácvik dovedností u občanů, kteří z nějakých náhlých důvodů nejsou schopni samostatně bydlet. Je poskytována např. pomoc při aktivním vyhledávání a získávání finančních prostředků. V rámci tohoto programu je také uskutečňováno *základní sociální poradenství*.

II. Vyšší stupeň bydlení v rámci registrované pobytové služby obsahuje bydlení *ve vztážitosti služby azylový dům v objektu azylového domu*. Realizuje se zde možnost přípravy na samostatné bydlení uživatelům, kteří již prošli sociálním programem dané služby. Pomoc je teda určena těm klientům azylového domu, kteří jsou schopni posunout se do dalšího návazného programu, do „dalšího patra“. Osoby jsou dle možností jednotlivých azylových domů odděleny od běžného provozu. Jedná se o uzavřený prostor, kam nemohou svévolně vstupovat uživatelé ostatních služeb (azylový dům, noclehárna, denní centrum). Cílem je systematicky posunout připravené klienty do samostatného bydlení. Dále tento vyšší stupeň bydlení obsahuje *bydlení v rámci poskytované služby azylový dům mimo objekt azylového domu*. Zde je důležitost kladena na zvážení cílové skupiny. Služba je určena pro ty, jež prošli azylovým domem nebo jinou sociální službou či pro další zájemce, kteří přišli o bydlení z jiných vážných důvodů a mají předpoklady k využití této služby. Je zde tedy nutný pečlivý výběr osob a také pevně stanovený řád pro provoz bytů. Klientům je nechán prostor pro samostatnost a odpovědnost, ale zároveň jsou zde stále patrné prvky kontroly (např. udržování bytu, kontrola plateb apod.). Bydlení je tedy stále v režii azylového domu.

III. Možnost podnájemních či nájemních bytů ve vazbě na podpůrnou sociální službu zahrnuje byty, které má AS ve vlastnictví, v nájmu či podnájmu. Smlouvy s klienty jsou uzavírány na dobu určitou. Cílovou skupinu tvoří osoby, které absolvovaly program nějaké sociální služby nebo osoby mající předpoklady k samostatnému bydlení. Podpůrná služba může být poskytována formou terénního programu, na hledání zaměstnání, finančních možností. Neměla by být zaměřena pouze na placení nájmů.

IV. Nájemní byty bez povinnosti spolupráce se sociální službou zahrnuje normální samostatné bydlení, kdy nájemce může spolupracovat s terénní službou, popřípadě jinou službou AS. Spadají sem klienti, kteří jsou schopni samostatného bydlení. Jedná se o formu pronájmu bytů ve vlastnictví Armády.

Motto AS pro sociální bydlení dle Koncepce zní: *„Podpora samostatného bydlení není jen dohlížet na placení nájmů a poplatků, souvisejících s bydlením, ale také například budování mezilidských vztahů, posilování schopnosti vzít odpovědnost za svůj život i za svou rodinu, hledání zaměstnání, zaměření se na výchovu dětí, hledání možnosti bydlení mimo vyloučené lokality apod.“* (Armáda spásy, 2013, s. 1).

2 Praktická část

2. 1 Výzkumné prostředí

Pro účel výzkumu byl záměrně vybrán azylový dům Centra sociálních služeb B. Bureše, jejímž zřizovatelem a provozovatelem je Armáda spásy (dále také „AS“ nebo „Armáda“). Základním charakteristikám této církve byla věnována kapitola v teoretické části.

Následující kapitola se zabývá obecným popisem Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše (dále také „CSSBB“ nebo „Centrum sociálních služeb“) a typům služeb, které poskytuje. Také jsou zmíněny některé zajímavé statistické ukazatele. Zvláštní pozornost je věnována službě *azylový dům*, ve kterém probíhalo šetření. Zmíněna jsou poslání, cíle a popis cílové skupiny, kterou tvoří osoby bez přístřeší. V závěru kapitoly je uveden základní obsah sociálních služeb azylového domu a obecné zásady při jejich poskytování.

Uvedené informace byly získány v rámci šetření, některá data jsou podložena veřejnými materiály a také bylo čerpáno z důvěryhodných elektronických zdrojů AS.

2.1.1 Centrum sociálních služeb Bohuslava Bureše

Centrum sociálních služeb, které sídlí na Praze 7, v Tusarově ulici 60, poskytuje své sociální služby osobám bez přístřeší. Jednotlivá sociální pomoc reaguje na potřeby osob, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení a bez možnosti jiného vhodného bydlení.

Přehled poskytovaných registrovaných služeb:

-  Nízkoprahové denní centrum
-  Noclehárna (56 lůžek)
-  Azylový dům (108 lůžek)
-  Sociální rehabilitace
-  Terénní programy (od 1. 1. 2013)

Pořádány jsou také pravidelné bohoslužby, nabízí se možnost individuální konzultace s duchovním pracovníkem.

Pro zajímavost jsou níže uvedeny statistické informace vycházející z výroční zprávy AS, týkající se sociálních služeb, které byly zpracovány za rok 2012.

Informace o číslech (Armáda spásy, 2012, s. 5):

 Počet klientů azylového domu	246
 Počet klientů noclehárny	1 065
 Počet návštěv klientů nízkoprahového centra	44 169
 Terénní práce – počet kontaktů	1 229
 Počet poskytnutých noclehů celkem	57 253
 Počet vydaných porcí stravy celkem	81 088
 Obecně prospěšné práce	12 osob
 Duchovní programy, počet osob	472

2.1.1.1 Nízkoprahové denní centrum

Základní službou azylového domu je **denní centrum**. Funguje jako první místo pro příchozí klienty z jakéhokoli prostředí. Centrum je otevřeno denně ve vymezených hodinách. Je možné zde poskytnout konzultace s odborným pracovníkem. Klientovi je tak umožněno získání přehledu o možnosti řešení jeho situace, a to jak v úrovni sociální (ubytování, možnosti získání sociálních dávek, pomoc s vyřízením dokladů aj.), tak v úrovni pracovní (možnosti a postup při získání zaměstnání, vyhledávání vhodných pracovních míst, pomoc při kontaktování aj.). V rámci denního centra je též zajišťována *základní zdravotnická služba*. Klienti tak mají přístup k ošetření, popřípadě doporučení ošetření ve standartním zdravotnickém zařízení. Součástí jsou *hygienické služby*, jež umožňují klientům získat čisté a v zimním období teplé oblečení. Je zde k dispozici sprcha, minimální hygienické potřeby.

2.1.1.2 Noclehárna

Noclehárna je prvním ubytovacím stupněm azylového domu. Jedná se o samostatný objekt, který je oddělen od hlavní budovy a není závislý na chodu

ostatních služeb azylového domu. Je přístupná pro klienty, jak již sám název vypovídá, ve večerních (nočních) hodinách. Jedná se o krátkodobé bezplatné ubytování v počtu 38 lůžek pro muže (ve 2 pokojích) a 8 míst pro ženy (v rámci 1 pokoje). Klienti zde mají možnost přespát maximálně po 3 po sobě jdoucích nocích. V případě, že se jedná o klienta s těžkým zdravotním stavem, může být tato služba prodloužena. Každé osobě je poskytnuto čisté ložní prádlo, nabídka možnosti hygienického zázemí a poskytnutí stravy, nejčastěji teplé večeře a snídaně. Navazující služby jsou poskytovány ve formě možnosti zkontaktování sociálního pracovníka, tak aby se mohla začít řešit klientova situace (pomoc při uplatňování práv, při komunikaci s úřady, vyřizování běžných záležitostí aj.). Noclehárnu většinou využívají ti bezdomovci, jež svou situaci dále hlouběji řešit nechtějí, jedná se o tzv. “chronické“ bezdomovce. Po vyčerpání 3denní možnosti přespání se na dalších 10 dnů musí klienti pokusit o jiný druh nočního ubytování. Pobytu v noclehárně mohou znovu využít až po uplynutí tohoto časového vymezení. Zde jde zejména o to, že kapacita lůžek neodpovídá poptávce osob bez přístřeší, těch je vždy několikanásobně více a musí se vzájemně střídat. Ti, jež spolupracují a projevují zájem o spolupráci, mohou využít možnosti přesunu na sociální ubytovnu.

Platba v noclehárně je určena paušálně ve výši 30 Kč/noc. V částce je zahrnuto ubytování a poskytnutí minimálně jednoho jídla (standardně polévky a krajíce chleba).

2.1.1.3 Azylový dům

Zásadním ubytovacím stupněm CSSBB je azylový dům. Jeho kapacita je značná, a to 108 lůžek, z toho je 80 lůžek určených mužům a 28 lůžek ženám. Tato služba slouží pro ty, jež se chtějí aktivně podílet na řešení své situace a vykazují jistou míru spolupráce. V azylovém domě se strukturuje klientela do několika specifických skupin, které jsou však ubytovány smíšeně. Najdeme zde 2–3lůžkové pokoje. Na tomto ubytovacím stupni mají klienti možnost začít hloubkově řešit svou situaci za pomoci přiděleného sociálního pracovníka, a to jak po sociální, tak pracovní stránce – postupné obnovování pracovních a sociálních návyků za pomoci odborníků, pomoc při obnovení či udržení kontaktu s rodinou, přáteli, vést a provádět klienta cestou při získávání dalšího vhodného bydlení aj.

Provoz azylového domu je celodenní. Jsou určeny pevné časy jednotlivých programů provozních záležitostí. Klienti jsou povinni dodržovat časy konzultací se svými místními sociálními pracovníky.

Poslání

Posláním Azylového domu pro muže a ženy v CSSBB je poskytovat lidem bez přístřeší ubytování na přechodnou dobu a prostřednictvím individuální sociální práce se snažit napomáhat při jejich začlenění do společnosti a podporovat nezávislost na sociálních službách (Armáda spásy, 2014).

Cíle

- I. Obnovení pracovních návyků u uživatelů pomocí aktivizačního programu.
- II. Řešení problémů, které uživatele přivedly do azylového domu (např. dluhy, nepříznivý zdravotní stav nebo nedostupnost vhodné služby apod.).
- III. Naučit uživatele pomocí postupných kroků samostatnosti a odpovědnosti.
- IV. Podpora při zajištění jiné pobytové služby těm, kteří ji potřebují (např. domovy se zvláštním režimem, domov pro seniory, terapeutickou komunitu apod.).
- V. Podpora uživatele při obnovení kontaktů s rodinou.
- VI. Vést uživatele k získání zaměstnání nebo udržení svého stávajícího zaměstnání.
- VII. Provázet uživatele k získání vhodného bydlení.
- VIII. Vést uživatele k vyřízení úředních záležitostí (např. potřebné doklady, kontakt s odborem sociálních věcí, úřady práce, Česká správa sociálního zabezpečení atd.).

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou muži a ženy bez přístřeší, starší 18 let, kteří jsou fyzicky soběstační a chtějí se aktivně podílet na řešení své sociální situace a nemají aktuální zákaz využívat další sociální služby v CSSBB. Zájemce nemůže být přijat, pokud zařízení neposkytuje takovou sociální službu, o kterou osoba žádá, zájemce nemá platný doklad totožnosti, dále pokud zdravotní stav žadatele vylučuje poskytnutí pobytové

služby (zde je nutno doložit posudek o svém zdravotním stavu od praktického lékaře ne starší než 1 měsíc) apod. Zájemce nemůže být přijat, pokud mu byla ukončena služba z důvodu porušení smlouvy, nebo pokud je plná kapacita.

Základní obsah poskytované služby

Základní složku služby tvoří ubytování, které je realizováno ve 2–3lůžkových pokojích a jednom 4lůžkovém. Samozřejmou součástí jsou podmínky pro hygienu. Dále jsou poskytovány služby pro možnost zajištění vlastního úklidu, praní osobního prádla a výměny prádla ložního. Možnost využít šatníku, oblečení je poskytováno zdarma. V rámci azylového domu mohou klienti využívat stravu. Tuto službu může či nemusí klient přijmout a jsou mu současně zajištěny podmínky pro přípravu stravy. Podstatnou částí poskytovaných služeb je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, např. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek. Klienti mohou využít zdravotní péči poskytovanou zdravotní sestrou.

Cena za ubytování: 115 Kč/den

Cena za stravu: 75 Kč/den – celodenní

15 Kč/den – snídaně nebo večeře

45 Kč/den – oběd

Základní zásady při poskytování služby v azylovém domě

- I. Zásada dodržování lidských práv a ostatních právních předpisů – všichni zaměstnanci jsou vázáni Listinou základních práv a svobod, a to jak ve vztahu k uživatelům, tak i ve vztahu ke všem ostatním lidem, a dalšími právními předpisy.
- II. Zásada svobodné volby – každý uživatel si v konkrétní situaci sám volí způsob řešení své situace. Zaměstnanci uživateli navrhnou nebo doporučují možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání. Zaměstnanci respektují právo volby v případě, že to podmínky poskytované služby dovolí.

- III. Zásada mlčenlivosti – všichni zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí o věcech uživatelů, které se dozví v souvislosti s výkonem svého zaměstnání.
- IV. Zásada návratu uživatele do většinové společnosti – s uživatelem je pracováno tak, aby se neprohlubovala jeho závislost na poskytovaných službách, ale naopak, aby se učil v co největší míře přebírat odpovědnost za vlastní osobu.
- V. Zásada odbornosti a týmové práce personálu – důraz na vzdělávání zaměstnanců v přímé péči, vzájemná komunikace (sdílení informací), koordinace práce, pravidelné porady, supervize a jednotný pracovní postup.
- VI. Zásada rovného přístupu ke všem uživatelům – jednotné pracovní postupy zaměstnanců, všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti.
- VII. Zásada individuálního přístupu k uživateli – je brán zřetel na individuální odlišnosti mezi jednotlivými uživateli a jsou respektovány jeho osobnostní předpoklady, je kladen důraz na jeho individuální potřeby. Zařízení na uživatele pohlíží v souvislostech a ne pouze na dílčí aspekty.
- VIII. Zásada flexibility – zaměstnanci v přímé péči jsou schopni reagovat pružně na aktuální potřebu uživatele.
- IX. Zásada neutrálního postoje – všichni zaměstnanci zachovávají nestranný postoj k uživatelům (Armáda spásy, 2014).

2.2 Metodika výzkumného prošetření

2.2.1 Metody sběru dat

Pro získání dat je použita technika kvalitativního přístupu a je zvolena metoda analýzy případových studií. Stěžejní technikou je polostrukturovaný rozhovor. Získaná primární data jsou analyzována a následně interpretována, a to ve vztahu k rámcovým otázkám a k hlavní výzkumné otázce. Součástí praktického šetření je také rozhovor se sociální pracovnící azylového domu AS, Centra sociálních služeb viz příloha č. 1. Její výpověď obohatila tuto část a zároveň posloužila jako další zdroj informací vedoucí k naplnění cíle bakalářské práce.

2.2.2 Výzkumný soubor

Pro účel výzkumu byl zvolen záměrný výběr. Výzkumný soubor tvoří klienti azylového domu AS, Centra sociálních služeb. Existuje takový předpoklad, že se tyto osoby nějakým způsobem snaží o resocializaci, vykazují jistou míru soběstačnosti a spolupracují při řešení své situace. Díky tomuto záměrnému výběru mohly být zkoumány vlastnosti jevů, které korespondují s hlavní výzkumnou otázkou a cílem bakalářské práce. Efektivita a účinnost nabízených sociálních služeb byla hodnocena na samotných uživatelích těchto služeb. Celkem bylo osloveno 10 osob, z nichž 7 bylo ochotných se účastnit rozhovorů. Osloveni byli záměrně muži i ženy.

2.2.3 Etická otázka výzkumu

Případové studie jsou obecně velmi citlivou metodou při zjišťování potřebných údajů. Zvláště jedná-li se o tak shovívavé téma jakým bezesporu bezdomovectví je. Na začátku každého rozhovoru s klientem byl zdůvodněn a vysvětlen cíl mého šetření. Každý respondent byl ubezpečen o anonymitě své výpovědi. Nikdo z dotazovaných osob nechtěl pořizovat z rozhovoru zvukovou stopu, proto byly pořizovány jen terénní výpisky. Klientům byla nabídnuta možnost předání výsledného přepisu rozhovorů. 4 ze 7 klientů projevili o tento výstup zájem, a byl jim proto umožněn náhled. Dalším materiálem k naplnění cíle práce byl rozhovor se sociální pracovnící azylového domu, viz příloha č. 1. Opět byly pořizeny terénní výpisky. Tento rozhovor tvoří nedílnou a velmi důležitou součást šetření. Elektronická verze bakalářské práce byla zaslána k rukám sociální pracovnice, která o ni projevila zájem.

2.3 Vlastní výzkumné šetření

Vlastní výzkumné šetření bylo uskutečněno v měsíci lednu 2014, po předchozí telefonické domluvě. Jednalo se o jednodenní šetření. Kontaktována byla sociální pracovníci, která mě seznámila po příchodu do zařízení s jeho chodem. Provedla mne po budově a areálu. Dále jsme zavítaly k ní do kanceláře, kde jsem měla po celou dobu šetření vyhrazený nerušený prostor k provádění rozhovorů s klienty, kteří byli předem sociální pracovnící obeznámeni o mé návštěvě a jejím důvodu. Měla jsem důvěru a možnost si azylové byty obcházet s žádostí o spolupráci.

2.3.1 Cíl výzkumu, výzkumné otázky a vymezení

Cíl:

Cílem bakalářské práce bylo prozkoumat, zda jsou sociální a pobytové služby azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, poskytovány v takovém rozsahu, aby umožnily svým klientům komplexní reintegraci zpět do běžné (konformní) společnosti.

Vymezení výzkumného problému:

Efektivita a účinnost poskytovaných pobytových sociálních služeb v azylovém domě Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše.

Hlavní výzkumná otázka:

Jak klienti azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, vnímají a hodnotí poskytované sociální a pobytové služby v rámci řešení jejich životní situace?

Výzkumné rámcové otázky:

- I. Jaké jsou nejčastější příčiny vzniku bezdomovectví?*
- II. Jaké je časové hledisko pobývání lidí na ulici, v azylovém domě?*
- III. Jakým způsobem probíhá navázání kontaktu s azylovým domem?*
- IV. Jaké možnosti a služby jsou klienty v rámci řešení jejich životní situace nejčastěji využívány?*
- V. Vykazují poskytované služby v rámci azylového domu míru posloupnosti?*
- VI. Jaké je povědomí klientů o návazných pobytových službách Armádou spásy?*

V rámci výzkumu byly zkoumány následující aspekty:

- I. příčiny vzniku bezdomovectví,*
- II. časové hledisko pobývání na ulici/v azylovém domě,*

- III. *způsob navázání kontaktu s azylovým domem,*
- IV. *využívání poskytovaných sociálních služeb v rámci azylového domu,*
- V. *míra posloupnosti sociálních služeb azylového domu,*
- VI. *povědomí v oblasti návazného bydlení.*

Rámcové otázky č. I a II se svým charakterem zcela netýkaly naplnění hlavního cíle bakalářské práce. Pokud ale chceme proniknout do fenoménu bezdomovectví, je nezbytné ptát se právě po příčinách jeho vzniku. Za neméně důležitý fakt byla považována i délka jeho trvání. Proto byly i tyto rámcové otázky součástí šetření a jsou také vyhodnoceny.

Účinnost a efektivita poskytovaných služeb azylového domu byla zjišťována u samotných klientů AD, jako uživatelů těchto služeb. Byly zkoumány především potřeby klientů a rozsah služeb AD, který by měl tyto potřeby pokrývat.

V rámci šetření byly situace vybraných klientů zkoumány z širšího časového hlediska. Pro pochopení problematiky bezdomovectví a osob bez přístřeší je nutné tuto problematiku pojmut komplexně. Bylo stanoveno 6 výzkumných rámcových otázek, které vymezovaly rámec výzkumu a vycházely z nich otázky, které byly podávány přímo klientům. Postup záznamu odpovědí je založen na tabulkových metodách.

2.3.2 Výsledky a jejich interpretace

Na počátku každého rozhovoru byly od klientů zjišťovány obecné identifikační údaje. Týkaly se pohlaví, věku, vzdělání. Respondentům bylo položeno celkem 18 otázek a jejich úplný přehled je uveden v příloze č. 2.

Odpovědi jsou přehledně zpracovány do tabulek. Každému klientovi byl přidělen specifický kód (klient 1 – klient 7), tyto kódy nahrazují jejich vlastní jména.

Použité zkratky v tabulkách

AD	Azylový dům
AS	Armáda spásy
CD	Celková doba bez přístřeší

DC	Denní centrum
DSP	Dávky sociální pomoci
M	Muž
NO	Noclehárna
OV	Odborné vyučení
SP	Sociální pracovník
SR	Sociální rehabilitace
SŠ	Středoškolské vzdělání s maturitou
ÚP	Úřad práce
Ž	Žena

2.3.2.1 Identifikační údaje

Identifikační údaje se týkají všech klientů, kteří v rámci výzkumu spolupracovali. Jedná se tedy o souhrnné údaje, které poskytují vybrané informace o výzkumném souboru. V následující tabulce je uvedeno pohlaví, věk a dosažené vzdělání klientů.

Tabulka č. 3: Obecné identifikační údaje zkoumaných klientů

	Pohlaví	Věk	Vzdělání
Klient 1	M	68	OV
Klient 2	Ž	55	OV
Klient 3	Ž	38	SŠ
Klient 4	M	35	SŠ
Klient 5	M	38	SŠ
Klient 6	Ž	50	SŠ
Klient 7	M	40	OV

Zdroj: Vlastní

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že výzkumu se účastnilo celkem 7 respondentů, z toho 4 muži a 3 ženy. Jejich věková struktura se pohybuje od 33 do 68 let. Průměrný věk všech respondentů dle uvedených dat je 46 let, z toho průměrný věk mužů je 45 let a žen 47 let. Podle vzdělání se osoby bez přístřeší rozdělily na osoby s odborným vyučením a výučním listem a na osoby s úplným středním odborným vzděláním s maturitou, a to v poměru 3:4.

2.3.2.2 Příčiny vzniku bezdomovectví, doba trvání

Otázka č. 1: Z jakého důvodu jste se ocitl/a bez domova?

Tabulka č. 4: Příčiny, které způsobily bezdomovectví

	Příčiny
Klient 1	Rozvod, ztráta vlastního bytu „Manželka mne vykopla.“
Klient 2	Rozvod, alkohol, domácí násilí „Manžel mne tak řezal, že jsem už konečně musela utéct.“
Klient 3	„Manžel nás zadlužil, doma mne každý den bil. Pak nás vystěhovali s exekucí, on ode mne odešel a já se neměla kam vrátit, a to jsem byla těhotná. Dodnes splácím dluhy. Také mám epileptické záchvaty.“
Klient 4	„Bydlel jsem u přítelkyně, po rozchodu jsem se musel odstěhovat a neměl jsem kam jít.“
Klient 5	„Byl jsem na ubytovně u zaměstnavatele, pak jsem byl dlouhodobě hospitalizován a přišel jsem o práci i o bydlení.“
Klient 6	„Chlap, který mne mlátil, mne vyhodil na ulici a už jsem se nemohla vrátit, byla jsem na dně a neměla jsem ani práci.“
Klient 7	„Odešel jsem z dětského domova.“

Zdroj: Vlastní

Z tabulky č. 4 vyplývá, že můžeme najít několik různých důvodů, proč se člověk ocitl na ulici a bez domova. Ve většině případů se jedná o kombinaci několika příčin, kdy prvotní vyvolává následující. Pouze 1 respondent uvádí 1 příčinu vzniku svého bezdomovectví, a to klient 7: „Odešel jsem z dětského domova.“ Rozvod a rozchod s partnerem, jako jedna z hlavních příčin, byla shledána u 5 klientů, z toho u 3 žen, které byly současně vystaveny domácímu násilí. Mezi další příčiny patří alkohol (1 klient), vystěhování, ztráta bydlení (5 klientů), dluhy (1 klient), ztráta zaměstnání (2 klienti).

2.3.2.3 Časové hledisko pobývání na ulici/v azylovém domě

Otázka č. 2: Jak dlouho jste bez domova?

Tabulka č. 5: Doba trvání vlastního bezdomovectví

	Celková doba vlastního bezdomovectví
Klient 1	CD 2 roky.
Klient 2	CD 3 roky.
Klient 3	CD 2,5 roku.
Klient 4	CD 3 roky.
Klient 5	CD 10 let. „Byl jsem dlouho na ulici a chodil do AS na polévky.“
Klient 6	CD 1 rok.
Klient 7	CD 10 let. „Přespával jsem často v parku a taky tady v noclehárně.“

Zdroj: Vlastní

Celková doba trvání bezdomovectví respondentů se pohybuje v časovém rozmezí od 1 roku do 10 let. Průměrná doba pobývání mimo svůj domov je u tohoto výzkumného vzorku 4,5 roku. Nejkratší dobu je bez přístřeší klient č. 6. Jedná se o ženu (1 rok), naopak nejdéle tráví svůj život na „ulici“ 2 klienti č. 5, 7 (10 let), oba jsou to muži. Každý z dotazovaných si na délku svého bezdomovectví vzpomněl a pro účely mého výzkumu udal.

Otázka č. 3: Jak dlouho jste klientem azylového domu?

Tabulka č. 6: Doba pobytu v azylovém domě

	Celková doba pobytu v azylovém domě
Klient 1	AD 1 rok.
Klient 2	AD 2 roky.
Klient 3	AD 1,5 roku.
Klient 4	AD 3 roky. „Chtěl jsem nastoupit na pobyt dřív, ale tehdy bylo plno.“
Klient 5	AD 2 roky.
Klient 6	AD 1 rok.
Klient 7	AD 1,5 roku.

Zdroj: Vlastní

Z tabulky č. 6 vyplývá, že klienti v azylovém domě pobývají v časovém rozmezí od 1 roku do 3 let. Průměrná doba setrvání v tomto zařízení je v případě těchto respondentů 1,7 roku. Nejdéle se zde sdružuje klient č. 4 (3 roky) a naopak nejkratší dobu zde pobývají klienti č. 1, 6 (1 rok).

2.3.2.4 Způsob navázání kontaktu s azylovým domem

Otázka č. 4: Jak jste se dozvěděl/a o možnosti pomoci v rámci azylového domu?

Tabulka č. 7: Zprostředkování informace o pomoci v rámci azylového domu

	Zdroj informace
Klient 1	„AS mi doporučila kurátorka z ÚP.“
Klient 2	„Ležela jsem v nemocnici a AS mi doporučila tamější SP.“
Klient 3	„Z internetu.“
Klient 4	„Jsem z Ostravy, obrátil jsem se tam na místní pobočku AS s tím, že chci zkusit štěstí v Praze a byl mi doporučen tento AD.“
Klient 5	„Od své matky.“
Klient 6	„Náhodou na úřadě, když jsem si byla řešit dávky.“
Klient 7	„Z brožury V Praze doma bez domova.“

Zdroj: Vlastní

Data uvedená v tabulce č. 7 vypovídají o tom, že nejčastějším zdrojem informací o pomoci v rámci azylového domu bylo doporučení z řad pracovníků různých institucí (kurátorka, sociální pracovník) a tyto odpovědi byly identifikovány u 3 respondentů. Další zdroj informací představuje internet (1 respondent), vlastní pobočka Armády spásy (1 respondent). O službách v rámci azylového domu se 1 respondent dozvěděl z odborné informační brožury a také od vlastních rodinných příslušníků (1 respondent). Z těchto výpovědí je patrné, že většině osob bez přístřeší byla pomoc v rámci služeb Armády spásy zprostředkována na základě doporučení pracovníků odborných institucí.

Otázka č. 5: Kdo se Vám při prvním kontaktu s Armádou spásy věnoval?

Tabulka č. 8: Personální zajištění AS při prvním kontaktu s klientem

	Personální zajištění prvního kontaktu
Klient 1	„Pečovatel na recepci, musel jsem hned dýchat, jestli nejsem opilý.“
Klient 2	SP DC.
Klient 3	„Počkala jsem si na SP.“
Klient 4	SP DC.
Klient 5	SP DC
Klient 6	Pečovatelé
Klient 7	SP DC

Zdroj: Vlastní

Z tabulky č. 8 je patrné, že první kontakt s azylovým domem byl klientům nejčastěji zprostředkován sociálními pracovníky denního centra (5 respondentů),

ostatním se po příchodu do centra služeb věnovali pečovatelé (2 respondenti), z nichž jednomu byla nepříjemná dechová zkouška. Nejčastěji se tedy klientům vyhledávající pomoc věnují v rámci prvního kontaktu sociální pracovníci.

Otázka č. 6: Jaký jste měl/a dojem z prvního kontaktu, setkání se s pracovníky Armády spásy?

Tabulka č. 9: Dojem z prvního kontaktu s pracovníky AS

	Dojem
Klient 1	„Dobrý, jsou tady hodní, akorát mne zaskočila ta dechová zkouška.“
Klient 2	„Dobrý, byla jsem ráda, že má o mou osobu někdo zájem.“
Klient 3	„Dobrý, všichni byli moc hodní, chápali mé problémy.“
Klient 4	„Měl jsem pocit, že ví, o čem mluvím a dokázali mi poradit.“
Klient 5	„Dojem byl dobrý.“
Klient 6	„Velmi dobrý, byla tam příjemná sociální pracovnice.“
Klient 7	„Normální dojem, nic mne nepřekvapilo.“

Zdroj: Vlastní

Z uvedených informací v tabulce č. 9 je patrné, že většina respondentů hodnotí první dojem jako dobrý (6 respondentů). Klienta č. 1 zaskočila nutná dechová zkouška a uvádí: „...akorát mne zaskočila ta dechová zkouška.“ Jen 1 respondent (č. 7) se k této otázce staví neutrálně a říká: „Normální dojem, nic mne nepřekvapilo.“ Ve většině výpovědí je patrna spokojenost.

2.3.2.5 Využívání poskytovaných sociálních služeb, jejich posoupnost

Otázka č. 7: Jaké typy služeb jste na začátku svého působení v azylovém domě využíval/a?

Tabulka č. 10: Nejčastěji využívané služby na počátku pobytu v azylovém domě

	Využívané služby na počátku pobytu
Klient 1	Poradenství v oblasti zprostředkování zaměstnání
Klient 2	„Dali mi střechu nad hlavou a pomohli mi tady najít si práci, vyřídili jsme splátkový kalendář kvůli dluhům a taky zkontaktovali mou dceru.“
Klient 3	Sociální poradenství, hledání zaměstnání a možnost oblečení zdarma.
Klient 4	Ubytování, pomoc se zprostředkováním zaměstnání.
Klient 5	„Pouze možnost bydlení a taky mi pomáhali při hledání práce.“
Klient 6	„Sociálku a dále jen bydlení.“
Klient 7	„Bydlení, jídlo a taky sociální pracovníci, která mi ve všem pomáhá.“

Zdroj: Vlastní

Mezi služby, které jsou využívány na počátku pobytu, patří ve všech případech sociální poradenství. Klienti nejčastěji v rámci této formy pomoci řeší se sociálními pracovníky zaměstnání (4 respondenti). 1 respondent uvedl pomoc v rámci zkontaktování rodiny: „Dali mi střechu nad hlavou a pomohli mi tady najít si práci a taky zkontaktovali mou dceru.“ Službu bydlení nebrali někteří jako samozřejmost a zmínilo ji 5 klientů. Mezi další využívané služby patří v jednom případě poskytování oblečení. Dále 1 respondent uvedl, že na začátku svého pobytu přijímal pomoc ve formě poskytovaného jídla. A také se v jednom případě objevila pomoc v oblasti finanční spojené s dluhy. Z výpovědí vyplývá, že za stěžejní hodnotí bezdomovci sociální poradenství a nejčastěji je využívána forma pomoci v rámci hledání zaměstnání.

Otázka č. 8: S jakými problémy jste se na počátku svého působení v azylovém domě nejčastěji potýkal/a?

Tabulka č. 11: Nejčastější problémy klientů na začátku pobytu v azylovém domě

	Problémy na začátku pobytu v azylovém domě
Klient 1	„Vadilo mi složení obyvatel AD, jsou tady blázni, často jsme se dostávali do konfliktu, teď už to neřeším.“
Klient 2	„Měla jsem problémy s alkoholem, tady jsem přestala, musela jsem a taky jsem se topila se v dluhách. Byla jsem vážně nemocná a stále trpím epilepsií. Dlouho jsem nemohla sehnat práci.“
Klient 3	„Neměla jsem vůbec žádné peníze a všude dluhy, pomohli mi tady vyjednat splátkové kalendáře a taky shánět práci v místním job klubu.“
Klient 4	„Smířit se s tím, jak jsem dopadl a že vlastně nemám kam jít. Přišel jsem o práci a o střechu nad hlavou.“
Klient 5	„S okolím tady, jsou tu nemocní lidé.“
Klient 6	„Nemohla jsem si zvyknout na to prostředí tady a na ty lidi.“
Klient 7	„Problémy v soužití se spolubydlicemi, hádky, dluhy, nebyla práce.“

Zdroj: Vlastní

Z uvedených výpovědí vyplývá, že mezi nejčastější problémy, které bezdomovci řešili na počátku svého pobytu, patřilo prostředí, složení klientů azylového domu z důvodu jejich psychických poruch (4 respondenti). 2 z nich měli problémy týkající se neshod, hádek se spolubydlicemi. Další početnou skupinu tvoří problémy s financemi, s dluhy (4 respondenti). Zaměstnání jako problém identifikovali 4 klienti, o alkoholu jako svým problému mluvil 1 respondent. Zmíněny byly zdravotní komplikace, a to u 1 klienta. Z jedné výpovědi je patrné, že se bezdomovec špatně potýkal se ztrátou domova, a říká, že mezi největší problém patřila skutečnost: „Smířit se s tím, jak jsem dopadl a že vlastně nemám kam jít. Přišel jsem o práci a o střechu nad hlavou.“

Otázka č. 9: Na jaké pracovníky jste se v na počátku svého působení v Armádě spásy obracel/a?

Tabulka č. 12: Personální zajištění poskytnutí pomoci na začátku pobytu

	Personální zajištění služby na začátku pobytu
Klient 1	Nejprve pečovatel, SP.
Klient 2	„Vyhledala jsem nejprve zdravotní sestřičku, potřebovala jsem ošetřit.“
Klient 3	„Hodně jsem spolupracovala se sociální.“
Klient 4	SP, pečovatelé.
Klient 5	Pečovatelé i SP.
Klient 6	SP
Klient 7	Na všechny SP.

Zdroj: Vlastní

Tabulka č. 12 podává informace o personálním zajištění při poskytnutí služby na začátku pobytu v azylovém domě. Z výpovědí je patrné, že nejčastěji je využívána pomoc ze strany sociálních pracovníků a tento fakt uvedlo 6 klientů. Zároveň bylo zjištěno, že klientům se současně věnují i pečovatelé (3 klienti). Pomoc byla též vyhledána v rámci potřeby zdravotního ošetření (1 klient). Z výpovědí je patrné, že na počátku pobytu se osoby bez přístřeší nejčastěji obracely na sociální pracovníky.

Otázka č. 10: Máte dostatečné informace o rozsahu možné pomoci v rámci azylového domu?

Tabulka č. 13: Informace o rozsahu poskytované pomoci v rámci azylového domu

	Informace o rozsahu pomoci
Klient 1	„O všem vím spíše z doslechu.“
Klient 2	„Myslím, že ano.“
Klient 3	Ano
Klient 4	Ano
Klient 5	„Asi jo.“
Klient 6	Ano
Klient 7	Ano

Zdroj: Vlastní

Dostatečné informace o poskytované pomoci vnímají a hodnotí klienti vesměs kladně. 4 z nich podali bez výhrad kladnou odpověď „ano.“ Dále byla u 2 klientů identifikována odpověď „spíše ano.“ Pouze 1 z klientů zaujal k této odpovědi jiný postoj a uvádí: „O všem vím spíše z doslechu.“ Z informací tedy vyplývá, že většina klientů má povědomí o rozsahu poskytované pomoci v rámci azylového domu.

Otázka č. 11: S jakými problémy se potýkáte nejčastěji nyní?

Tabulka č. 14: Nejčastější současné problémy

	Současné problémy
Klient 1	„DSP chodí se zpožděním, nějakou práci nárazově mám. Jinak mi tady vadí psychicky nemocní obyvatelé.“
Klient 2	„Sice mám práci, ale asi mne brzy vyhodí, končí mi smlouva.“
Klient 3	„Pořád řeším, kam půjdu po ukončení pobytu tady.“
Klient 4	„Pořád si nemůžu najít stálou práci, všude mne vyhazují, nechtěj zaměstnávat bývalého vězně, mají strach.“
Klient 5	„Psychické problémy.“
Klient 6	„Pořád mám dluhy, ale už je to lepší, pracujeme na tom s mojí SP.“
Klient 7	„Nedostatek peněz, nestálá práce.“

Zdroj: Vlastní

Mezi nejčastěji zmiňované současné problémy patří nejisté zaměstnání (4 respondenti). Neshody s ostatními klienty kvůli jejich psychickému stavu zmínili 2 respondenti. Dále jsou zmiňovány problémy související s dávkou sociální podpory a jejich časovými prodlevami (1 respondent). Za další problém je považován nedostatek peněz (1 respondent) a 1 respondent řeší otázku s následným bydlením po opuštění azylového domu. U 1 klienta byly identifikovány stálé dluhy, se kterými se potýká. Z výpovědí je patrné, že za největší problém považují klienti nejisté zaměstnání.

Otázka č. 12: Využíváte nyní některé jiné služby v rámci azylového domu kromě ubytování, pokud ano, jaké?

Tabulka č. 15: Další využívané služby kromě ubytování

	Další služby
Klient 1	„Chodím na počítačový kurz v rámci SR, půjčuji si také knihy, pokud mi zůstanou peníze, chodím tady taky na jídlo.“
Klient 2	Prádelna, zřídka možnost stravy.
Klient 3	Prádelna, volnočasové aktivity – rukodělné výrobky.
Klient 4	„Někdy jídlo, ale nemám moc peněz.“
Klient 5	Ne
Klient 6	Sociální rehabilitace
Klient 7	Počítačové kurzy v rámci SR, knihovna.

Zdroj: Vlastní

Tato otázka byla směřována na možnosti dalších využívaných služeb v rámci azylového domu. Z dat uvedených v tabulce č. 15 vyplývá, že klienti kromě ubytování využívají služeb sociální rehabilitace (3 klienti). Tato služba nabízí kromě jiného

možnost výuky v rámci počítačových kurzů (2 klienti). V azylovém domě se v jídelně občas stravují 3 klienti, ale spíše si vaří sami, tak jako ostatní, kteří tuto možnost nevyužívají. 2 klienti přijímají pomoc v rámci možnosti vyprání prádla a 2 klienti uvedli knihovnu jako další službu, kterou čerpají. 1 klient uvedl, že se účastní kurzu rukodělných aktivit. Pouze 1 klient využívá jen možnosti ubytování a ostatní služby nečerpá. Nejčastěji je tedy klienty vyjma ubytování využívána služba sociální rehabilitace a občas také možnost stravování v jídelně Armády spásy.

Otázka č. 13: S jakými pracovníky nejčastěji své nynější problémy řešíte?

Tabulka č. 16: Personální zajištění při řešení současných problémů

	Personální zajištění služby v rámci řešení současných problémů
Klient 1	SP
Klient 2	SP
Klient 3	SP, vedoucí sociální rehabilitace.
Klient 4	SP, pracovník sociální rehabilitace.
Klient 5	Ted' už jen SP.
Klient 6	SP, pracovník sociální rehabilitace.
Klient 7	Klíčová SP, pracovník sociální rehabilitace.

Zdroj: Vlastní

Své současné problémy řeší osoby bez přístřeší se sociálními pracovníky (7 klientů) a současně také s pracovníky sociální rehabilitace (4 klienti).

Otázka č. 14: Chováte k personálu Armády spásy důvěru?

Tabulka č. 17: Důvěra klientů k personálu Armády spásy

	Důvěra
Klient 1	„Ano, bezvýhradně.“
Klient 2	„Na 100%.“
Klient 3	„Ano, ovšem.“
Klient 4	„Ke své klíčové SP ano, ostatním moc nedůvěřuji.“
Klient 5	Ano.
Klient 6	„Ke své SP ano.“
Klient 7	„Ted' už moc ne.“

Zdroj: Vlastní

Tabulka č. 17 je věnována otázce důvěry klientů k pracovníkům Armády spásy. U 4 klientů je důvěra spatřována v rámci celého personálu. Ke své sociální pracovníci chovají důvěru 2 klienti. Pouze 1 klient na otázku, zda chová k personálu Armády spásy

důvěru, uvedl „ted’ už moc ne.“ Z výpovědí osob bez přístřeší můžeme vyčíst, že důvěra k odborným pracovníkům, která je v rámci řešení problematiky bezdomovectví potřebná, na poli práce, v rámci azylového domu funguje.

Otázka č. 15: Existují služby či pomoc, které Vám v rámci azylového domu chybí, je něco co byste doporučil?

Tabulka č. 18: Chybějící pomoc, doporučení v rámci služeb azylového domu

	Chybějící pomoc, doporučení
Klient 1	<i>„Pro ty blázny tady bych doporučil léčení nebo alespoň psychologa. Jinak pro sebe bych uvítal větší výběr knih.“</i>
Klient 2	<i>„Uvítala bych nějakého psychologa.“</i>
Klient 3	<i>„Nemám výhrady.“</i>
Klient 4	<i>„Určitě mi chybí soukromí, uvítal bych pokoj po dvou a také větší zázemí, co se týče úschovy jídla a vaření.“</i>
Klient 5	Ne
Klient 6	Ne
Klient 7	<i>„Kurzy angličtiny kvůli práci, kurzy zvyšující sebevědomí, občas psychologa, někdy je toho na mne moc.“</i>

Zdroj: Vlastní

Tabulka č. 18 zprostředkovává informace o chybějící pomoci v rámci azylového domu a uvádí také doporučení klientů. 3 respondenti jsou spokojeni a žádnou chybějící pomoc nedefinovali. 1 klient postrádá soukromí na pokoji a větší zázemí. 3 klienti by uvítali psychologické poradenství. Dále by byla vítána větší knihovna s rozsáhlejším výběrem literatury (1 klient) a vítána by byla u 1 klienta možnost odborných kurzů (angličtina a kurzy zaměřené na zvýšení sebevědomí). Odpovědi jsou k položené otázce velmi rozmanité. 2 klienti se ale shodli na takovém faktu, že by v rámci azylového domu měl fungovat psycholog.

Otázka č. 16: Pokoušíte se svou životní situaci řešit také svépomocí?

Tabulka č. 19: Používání svépomoci při řešení situace bezdomovectví

	Používání svépomoci
Klient 1	<i>„Pokouším se sám hledat zaměstnání natrvalo, rád bych zase jezdil kamionem, jako celý můj předchozí život.“</i>
Klient 2	<i>„Ano, snažím se o to, a také mi pomáhá má dcera.“</i>
Klient 3	<i>„Pobírám důchod a snažím se udržet si práci.“</i>
Klient 4	Ano
Klient 5	<i>„Chodím do práce a zatím mám stálý příjem i důchod.“</i>
Klient 6	<i>„Ano, ale spíše se svou SP, hodně mi se vším pomáhá.“</i>
Klient 7	<i>„Myslím, že ano, snažím se i sám hledat si práci.“</i>

Zdroj: Vlastní

Svépomoc v rámci řešení své životní situace je dle pohledu klientů praktikována u všech (7 klientů), z tohoto vzorku se 1 klient odvolává na stálou částečnou pomoc své klíčové sociální pracovnice. Většinou je svépomoc spatřována v pracovních snahách (4 klienti).

2.3.2.6 Povědomí klientů v oblasti návazného bydlení

Otázka č. 17: Zajímáte se o možnosti dalšího, návazného bydlení v rámci Armády spásy?

Tabulka č. 20: Povědomí v oblasti návazného bydlení

	Povědomí o návazném bydlení
Klient 1	<i>„Nijak zvlášť, jen málokdo se dostane do návazné formy bydlení, asi skončím na ubytovně.“</i>
Klient 2	<i>„Nezajímám, protože půjdu bydlet na přechodnou dobu, než si najdu stálé zaměstnání, na ubytovnu.“</i>
Klient 3	<i>„V rámci AS je hodně málo míst návazného bydlení, za měsíc se budu muset vystěhovat, tak půjdu asi někde na ubytovnu.“</i>
Klient 4	<i>„Já bych tam i šel, ale asi se tam nedostanu.“</i>
Klient 5	<i>„Vím jen o ubytovně, ale ta nepatří pod AS.“</i>
Klient 6	<i>„O návazném bydlení moc nevím, ale slyšela jsem, že jsou nějaké další byty, kterých je ale málo.“</i>
Klient 7	<i>„Tady už dlouho nezůstanu, budu přestupovat do komunity.“</i>

Zdroj: Vlastní

Další otázkou jsem chtěla zjistit, zda mají osoby bez přístřeší bydlící na azylovém domě povědomí o dalším bydlení v rámci Armády spásy. Z dat uvedených

v tabulce č. 20 je patrné, že klienti o formě návazného bydlení spíše vědí, zároveň jsou si však vědomi toho, že jeho kapacita je značně omezena, a proto se k této možnosti nějak zvláště neuchylují (4 klienti). Další výpovědi jsou směřovány k jiné formě následného bydlení, a to na ubytovny (2 klienti) a využití bydlení v rámci komunity (1 klient).

Otázka č. 18: Jaké konkrétní plány máte do budoucna?

Tabulka č. 21: Plány klientů do budoucna

	Konkrétní plány do budoucna
Klient 1	<i>„Chtěl bych se postavit zase na vlastní nohy.“</i>
Klient 2	<i>„Velmi si přeji najít a udržet si vlastní bydlení, kontakt se svou rodinou.“</i>
Klient 3	<i>„Velmi si přeji získat zpět syna do své péče a postavit se na vlastní nohy, udržet si práci a žít normálně.“</i>
Klient 4	<i>„Najít si práci, nejlépe jako skladník a odstěhovat se do podnájmu.“</i>
Klient 5	<i>„Odstěhovat se.“</i>
Klient 6	<i>„Nastoupit do stálého zaměstnání, najít si podnájem.“</i>
Klient 7	<i>„Chtěl bych někdy mít svoje vlastní bydlení a potkat lásku.“</i>

Zdroj: Vlastní

Tabulka č. 21 zprostředkovává informace o tom, jak si osoby bez přístřeší představují svou budoucnost. Každý z nich má nějaký výhled a svůj plán. Nejčteněji jsou zmiňována přání „postavit se na vlastní nohy, najít si a udržet si práci, najít si podnájem a lásku...“ Z odpovědí je patrné, že žádný z klientů na svou situaci nerezignovat a všichni by si přáli ji změnit.

3 Diskuse

Tato bakalářská práce si kladla za cíl prozkoumat, zda jsou sociální a pobytové služby azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, poskytovány v takovém rozsahu, aby umožnily svým klientům komplexní reintegraci zpět do běžné (konformní) společnosti. Nejprve byl sestaven výzkumný problém: Efektivita a účinnost poskytovaných pobytových sociálních služeb v azylovém domě Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše. Následovala hlavní výzkumná otázka: Jak klienti azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, vnímají a hodnotí poskytované sociální a pobytové služby v rámci řešení jejich životní situace? Tato otázka se stala určující pro formulaci následujícího rámce:

- I. Jaké jsou nejčastější příčiny vzniku bezdomovectví?
- II. Jaká je časové hledisko pobývání lidí na ulici, v azylovém domě?
- III. Jakým způsobem probíhá navázání kontaktu s azylovým domem?
- IV. Jaké možnosti a služby jsou klienty v rámci řešení jejich životní situace nejčastěji využívány?
- V. Vykazují poskytované služby v rámci azylového domu míru posloupnosti?
- VI. Jaké je povědomí klientů o návazných pobytových službách Armádou spásy?

Efektivita a účinnost poskytovaných služeb azylového domu byla zjišťována u samotných klientů, jako uživatelů těchto služeb. Zaměřila jsem se na jejich potřeby, problémy a také rozsah služeb AD, který by měl tyto potřeby pokrývat. Chtěla jsem tak prozkoumat, na kolik jsou služby vnímány jako ty, které by měly umožňovat reintegraci do běžné konformní společnosti. Výsledek byl mimo jiné spatřován v identifikaci možné chybějící pomoci.

Bezdomovectví je velice komplikovaný společenský jev. Chceme-li mu porozumět a použít nějakou konkrétní formu pomoci, musíme nejprve začít u samotného jedince postiženého tímto fenoménem. Např. Hradeční (1996) vidí

bezdromovce jako člověka žijícího na okraji společnosti, jemuž připisují status extrémního sociálního vyloučení, které často vede k diskvalifikaci. Tento fenomén s sebou přináší nejen ztrátu vazeb se svými rodinami a blízkými, ale též vzdálení se mnohdy všem administrativním vazbám, jež jsou pro fungování člověka v systému širšího společenství nezbytné. Pro uchopení problematiky osob bez přístřeší a řešení jejich situace v rámci pobytových služeb byla zvolena metoda kvalitativního přístupu, jako nejvhodnějšího prostředku pro sběr a následnou analýzu dat. Sběr informací za pomoci případových studií se pro účel mé práce jevil jako nejideálnější volba. Za velkou přednost metody případové studie jsem považovala možnost provedení detailního studia několika případů a následného zprostředkovaného porozumění složitému sociálnímu jevu, kterým bezdomovectví bezesporu je. Byla použita technika polostrukturovaných rozhovorů. Pro účel výzkumu byl zvolen záměrný výběr. Výzkumný soubor tvořili klienti azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb. Celkem bylo osloveno 10 osob, z nichž 7 bylo ochotných se rozhovorů zúčastnit. Nedílnou součástí mého šetření tvořil též rozhovor se sociální pracovnící azylového domu, který se ukázal jako velmi přínosný a tvoří přílohu č. 1.

V rámci šetření jsem se snažila situaci vybraných klientů azylového domu zkoumat z širšího časového hlediska. Pro pochopení problematiky bezdomovectví a samotných osob bez přístřeší je nutné tuto problematiku pojmout komplexně. Otázky pro respondenty tak byly koncipovány z hlediska časových ukazatelů minulosti, přítomnosti a budoucnosti. Postup analýzy odpovědí byl založen na tabulkových metodách. Vycházelo se z odhalených témat, které následně usnadnily jejich interpretaci ve vztahu k hlavní výzkumné otázce.

V praktické části této bakalářské práce byla data sesbírána od 7 respondentů (klientů), z toho tvořili výzkumný soubor 4 muži a 3 ženy, jejich věkové rozmezí bylo od 33 – 68 let. Průměrný věk je 46 let. Z toho průměrný věk mužů je 45 let a průměrný věk žen z mého výzkumného vzorku je 47 let. Průdková, Novotný (2008) uvádějí, že největší počet bezdomovců je právě v jejich produktivním věku. Dle výsledků sčítání bezdomovců ČSÚ (2011) je za typického bezdomovce považován muž ve věku 45 – 49 let. Záměrem v rámci výzkumného šetření bylo oslovit zástupce obou pohlaví. Musím zde ale podotknout, že ženy byly na azylovém domě ve velmi nízkém zastoupení. Mikulášek, Šivlová (2010) v tomto smyslu uvádějí, že počet mužů bezdomovců je rapidně vyšší nežli celkový počet žen. Podle vzdělání se výzkumný soubor rozdělil na

osoby s odborným vyučením a výučním listem a na osoby s úplným středním odborným vzděláním s maturitou, a to v poměru 3:4. Dle ČSÚ (2011) je nejvíce lidí bez domova právě s výučním listem a třetí nejvíce zastoupenou skupinu tvoří bezdomovci s úplným středním odborným vzděláním s maturitou.

Diskuse k jednotlivým rámcovým otázkám:

Diskuse k rámcovým otázkám I, II:

I. Jaké jsou nejčastější příčiny vzniku bezdomovectví?

II. Jaká je časové hledisko pobývání lidí na ulici, v azylovém domě?

Rámcové podotázky č. I a II se svým charakterem zcela netýkaly naplnění hlavního cíle bakalářské práce. Pokud ale chceme proniknout do fenoménu bezdomovectví, je nezbytné ptát se právě po příčinách jeho vzniku. Za neméně důležitý fakt považuji i délku jeho trvání. Proto byly i tyto rámcové otázky součástí šetření a jsou také vyhodnoceny. Jejich vymezení jsem hledala v rámci odpovědí na podotázky 1, 2, 3, které byly pokládány samotným klientům. Výpovědi klientů sloužily k popisu kontextu, na základě něhož sledovaný jev vznikl a jak dlouho trvá, a jsou zaneseny do časového rozmezí klientovy minulosti a přítomnosti.

Příčiny bezdomovectví

Z výsledků šetření je patrné, že můžeme najít několik různých důvodů, proč se člověk ocitl na ulici a bez domova. Ve většině případů se jedná o kombinaci několika příčin, kdy prvotní vyvolává následující. K tomuto tvrzení se připojují také Marek aj. (2012) a říkají, že vývoj vzniku fenoménu bezdomovectví je velmi složitý. Často za ním stojí kombinace více příčin, a to jak objektivních, tak subjektivních. V případě mého výzkumu byly nejčastěji identifikovány subjektivní faktory vzniku. Rozvod a rozchod s partnerem, jako jedna z hlavních příčin, byla shledána u 5 klientů, z toho u 3 žen. Mezi další příčiny patří alkohol (1 klient), vystěhování, ztráta bydlení (5 klientů), dluhy (1 klient), ztráta zaměstnání (2 klienti). Pouze 1 respondent uvádí jednu příčinu vzniku svého bezdomovectví, a to klient 7: „Odešel jsem z dětského domova.“ Všechny 3 ženy tvořící část výzkumného souboru byly vystaveny domácímu násilí. Mezi hlavní důvody,

proč jsou ženy často bez domova, bývá také to, že utíkají před manželem či druhem, před týráním a domácím násilím, které je na nich pácháno (Haasová, 2005).

Z výše uvedeného je patrné, že ve výzkumném vzorku není žádná osoba, která by si bezdomovecký život vybrala dobrovolně.

Časové hledisko pobývání na ulici, v azylovém domě

Celková doba trvání bezdomovectví respondentů se pohybuje v časovém rozmezí od 1 roku do 10 let. Průměrná doba pobývání mimo svůj domov je u tohoto výzkumného vzorku 4,5 roku. Nejkratší dobu je bez přístřeší klient č. 6. Jedná se o ženu (1 rok), naopak nejdéle tráví svůj život na „ulici“ dva klienti č. 5, 7 (10 let), oba jsou to muži. Z výpovědí klientů jsem zjistila, že někteří z nich během své cesty bezdomovectví trávili nějaký čas na ulici a také využívali služeb Armády spásy pouze ve formě denního centra a noclehárny. „Byl jsem hodně dlouho na ulici a chodil do AS na polévky.“ Další klient uvedl: „Přespával jsem často v parku a taky tady v noclehárně.“ Průdková, Novotný (2008) uvádějí, že většina českých sociálních zařízení určených pro osoby bez přístřeší funguje jako propojená zařízení. Můžeme tedy najít azylový dům, který disponuje v rámci svého působení nízkoprahovým centrem, kam se lidé z ulice přicházejí najíst a ohřát. Dále zde můžeme najít noclehárnu a návazný program domu na půli cesty či azylový dům.

Co se týče vlastního pobytu v azylovém domě, bylo klienty uvedeno časové rozmezí od 1 roku do 3 let. Průměrná doba setrvání v tomto zařízení je v případě těchto respondentů 1,7 roku. Nejdéle se zde zdržuje klient č. 4 (3 roky) a naopak nejkratší dobu zde pobývají klienti č. 1, 6 (1 rok). Dle získaných informací z rozhovoru se sociální pracovníci AS uvedených v příloze č. 1, se většinou s klienty podepisuje smlouva o pobytu na 2 roky. Marek aj. (2012) konstatují, že z praxe vychází takové skutečnosti, že některé organizace nechávají vybrané klienty v azylových domech pobývat až několik let, protože nemají perspektivu nalezení dalšího návazného samostatného bydlení. Jeden z respondentů uvedl, že chtěl na azylový dům nastoupit již dříve, ale z důvodu momentální obsazenosti zařízení mu nebyl umožněn pobyt. Štěchová aj. (2008) se zamýšlí nad kapacitami azylových domů a tvrdí, že v ČR, především pak ve velkých městech, jsou kapacity nedostatečné, a to i přes ten fakt, že počet lidí ohrožených fenoménem bezdomovectví bude v následujících letech přibývat.

III. Jakým způsobem probíhá navázání kontaktu s azylovým domem?

Tato rámcová otázka svým obsahem sloužila k popisu kontextu, na základě něhož se sledovaný jev začal řešit. Viděno z časového hlediska klientovy minulosti a týkalo se podotázek č. 4, 5, 6.

Zprostředkování informace o pomoci v rámci azylového domu

Nejčastějším zdrojem informací o pomoci v rámci azylového domu bylo doporučení z řad pracovníků různých institucí (kurátorka, sociální pracovník) a tyto odpovědi byly identifikovány u 3 respondentů. Další zdroj informací představuje internet (1 respondent), vlastní pobočka Armády spásy (1 respondent). O službách v rámci azylového domu se 1 respondent dozvěděl z odborné informační brožury a také od vlastních rodinných příslušníků (1 respondent). Z těchto výpovědí je možno vysledovat, že většině osob bez přístřeší byla pomoc v rámci služeb Armády spásy zprostředkována na základě doporučení pracovníků odborných institucí.

Personální zajištění AS při prvním kontaktu s klientem

První kontakt s azylovým domem byl klientům nejčastěji zprostředkován sociálními pracovníky denního centra (5 respondentů), ostatním se po příchodu do centra služeb věnovali pečovatelé (2 respondenti), z nichž jednomu byla nepříjemná dechová zkouška. Nejčastěji se tedy klientům vyhledávajících pomoc věnují v rámci prvního kontaktu sociální pracovníci. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vykonávají odbornou činnost pracovníci v sociálních službách, zdravotní pracovníci, další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby, dobrovolníci za podmínek stanovených zákonem. Je patrné, že dominantní postavení zde zaujímají sociální pracovníci, kteří jsou odborně způsobilí a připraveni k tomu začít s bezdomovci jejich nelehkou situaci řešit. Na změně života se pracuje obvykle jen s těmi, kteří si pomoc dovedou najít a říci si o ni (Hradecký, 1998). V CSSBB je velmi dobře rozvrhnuté umístění sociálních pracovníků a pečovatelů. Vedoucí sociální pracovník má svou kancelář a kontaktní místo umístěné hned u hlavního vchodu do centra. Pečovatelé jsou umístěni na recepci. Dle výpovědi sociální pracovnice, uvedené v příloze č. 1, je personální obsazení v rámci chodu centra dobře zajištěné. Kromě managementu celý

chod centra zajišťuje 13 sociálních pracovníků a jejich vedoucí. Sem spadají také pracovníci sociální rehabilitace, terénní služba, provozní tým, kaplan a externí zdravotní sestra.

Dojem z prvního kontaktu s pracovníky AS

Většina hodnotí dojem v rámci prvního kontaktu jako dobrý (6 respondentů). Klientu č. 1 zaskočila nutná dechová zkouška a uvádí: „...akorát mne zaskočila ta dechová zkouška.“ Jen 1 respondent (č. 7) se k této otázce staví neutrálně a říká: „Normální dojem, nic mne nepřekvapilo.“ Ve většině výpovědí je patrna spokojenost.

Diskuse k rámcovým otázkám IV, V:

IV. Jaké možnosti a služby jsou klienty v rámci řešení jejich životní situace nejčastěji využívány?

V. Vykazují poskytované služby v rámci azylového domu míru posloupnosti?

Rámcové otázky IV, V byly směřovány k popisu konkrétního realizovaného sociálního působení, pomoci, možnosti pokrytí potřeb, názorového pozadí klienta. Dále sloužily ke zjištění konkrétních potřeb klientů a k identifikaci služeb, jež by měly adekvátním způsobem na potřeby klientů reagovat. Promítala se zde klientova minulost a přítomnost a týkaly se podotázek č. 7 – 16. Zde byla také sledována identifikace možné chybějící pomoci.

Nejčastěji využívané služby na počátku pobytu v azylovém domě

Mezi služby, které jsou využívány na počátku pobytu, patří ve všech případech sociální poradenství. Klienti nejčastěji v rámci této formy pomoci řeší se sociálními pracovníky zaměstnání (4 respondenti). Jeden respondent uvedl pomoc v rámci zkontaktování rodiny: „Dali mi střechu nad hlavou a pomohli mi tady najít si práci a taky zkontaktovali mou dceru.“ Službu bydlení nebrali někteří jako samozřejmost a zmínilo ji 5 klientů. Mezi další využívané služby patří v jednom případě poskytování oblečení. Dále jeden respondent uvedl, že na začátku svého pobytu přijímal pomoc ve formě poskytovaného jídla. Jeden klient uvedl pomoc při řešení dluhů. Z výpovědí

vyplývá, že za stěžejní hodnotí bezdomovci sociální poradenství a nejčastěji je kromě bydlení využívaná forma pomoci v rámci hledání zaměstnání. Problémy se zaměstnáním jdou ruku v ruce se statusem bezdomovectví. Centrum sociálních služeb Praha (2006) bylo hlavním realizátorem projektu Aktivizace pracovního potenciálu znevýhodněných občanů, který se konal v roce 2006-2008, a v současné době se počítá s jeho pokračováním. Projekt byl zaměřen na cílové skupiny, jež mají záznam v rejstříku trestů nebo které žijí v nejistých bytových podmínkách či na ulici. Co se týče práce s klienty v samotných azylových domech, najdeme k této problematice vyjádření např. u Marka aj., kteří říkají, že klienti v azylových domech nacházejí odborné sociální poradenství, poskytované zejména sociálními pracovníky, které zahrnuje např. následující oblasti: zprostředkování zaměstnání – kontakty na služby job klubů, pracovní agentury, konkrétní nabídky práce, odborná pomoc a „doprovod“ při řešení dluhů a exekucí, na přání klienta se sociální pracovník pokouší o kontaktování rodiny, příbuzných (Marek aj., 2012). Z výpovědi sociální pracovnice vyplývá, že nejčastější problémy týkající se osob bez přístřeší jsou spojené se ztrátou bydlení a s dluhy.

Nejčastější problémy klientů na počátku pobytu v azylovém domě

Ze souhrnu výpovědí klientů je patrné, že mezi nejčastější problémy, které řešili na počátku svého pobytu, patřilo složení klientů azylového domu (často duševně nemocných) a prostředí (4 respondenti). Dva z nich měli přímé problémy týkající se neshod, hádek se spolubydlicími. Průdková, Novotný (2008) uvádějí v této souvislosti, že velká část lidí na ulici trpí závažnou poruchou osobnosti a mají psychiatrickou diagnózu. Další početnou skupinu tvořily problémy s finančními prostředky, s dluhy (4 respondenti). Marek aj. (2012) považují za velmi alarmující problémové situace vyvstálé z dluhů a exekucí. Ty vznikají nejčastěji z důvodů dlouhodobého neplacení nájmu. Právě dluhy jsou jednou z primárních příčin vzniku bezdomovectví. Často také vznikají na základě lákavých půjček a nedodržení jejich včasných splátek, kdy v případě nedochvilného splácení hrozí penále a následné exekuce. Zaměstnání jako problém identifikovali 4 klienti. K této problematice se ve své knize vyjadřují Hradečtí (1996) a říkají, že mezi obvyklé problémy patří zaměstnání. Osoby bez přístřeší často nesplňují z různých důvodů zákonné podmínky pro získání zaměstnání, a přijímají tak příležitostné práce, které mají často nelegální charakter (dělají načerno), jsou využíváni zaměstnavateli. O alkoholu jako svém problému mluvil 1 respondent. Tento problém

neodmyslitelně k populaci osob bez přístřeší patří a v očích veřejnosti zůstává stálým symbolem bezdomovců (Hradečtí, 1996). Další problém v oblasti zdraví identifikoval 1 klient (epilepsie). S fenoménem osob bez přístřeší často spojujeme různá fyzická onemocnění. Statistické údaje potvrzují, že mezi nejčastější patří nemoci horních a dolních cest dýchacích a chronické rány, dále se u těchto lidí často vyskytují bércové vředy a kožní onemocnění. V neposlední řadě jsou to neurologická onemocnění, ve většině případů epilepsie (Pekárková, 2013). Z jedné výpovědi klienta je patrné, že se jako bezdomovec špatně potýkal se ztrátou domova a říká, že mezi největší problém patřila skutečnost: „Smířit se s tím, jak jsem dopadl a že vlastně nemám kam jít. Přišel jsem o práci a o střechu nad hlavou.“ V rámci rozhovoru se sociální pracovníci, uvedeného v příloze č. 1, bylo zjištěno, že mimo běžnějších problémů (zaměstnání, dluhy) řeší odborný personál i problémové situace vyvstálé z psychických onemocnění klientů.

Personální zajištění poskytované pomoci na počátku pobytu

Z výpovědí je možné vyčíst, že pomoc je využívána nejčastěji ze strany sociálních pracovníků a tento fakt uvedlo 6 klientů. Zároveň bylo zjištěno, že klientům se současně věnují i pečovatelé (3 klienti). Pomoc byla též vyhledána v rámci potřeby zdravotního ošetření (1 klient). Na počátku pobytu se tedy osoby bez přístřeší nejčastěji obracejí na sociální pracovníky.

Informace o rozsahu poskytované pomoci v rámci AD

Množství informací o poskytované pomoci v rámci AD vnímají a hodnotí klienti vesměs kladně. 4 z nich podali bez výhrad kladnou odpověď „ano.“ Dále byla u 2 klientů identifikována odpověď „spíše ano.“ Pouze jeden z klientů zaujal k této odpovědi jiný postoj a uvádí „o všem vím spíše z doslechu.“ Z informací tedy vyplývá, že většina klientů výzkumného vzorku má povědomí o rozsahu poskytované pomoci v rámci azylového domu.

Nejčastější současné problémy klientů

V rámci odpovědí klientů je jako současný problém zmiňováno nejisté zaměstnání (4 respondenti). K této problematice se také ve své knize vyjadřují Marek aj. (2012) a říkají, že mezi obvyklé problémy patří žádné nebo nejisté zaměstnání. Není však pravidlem, že bezdomovci pracovat nechtějí. Realita je často jiná, např. početná skupina osob bez přístřeší chodí do práce, jsou ovšem kvůli svému připsanému statusu mnohdy zneužíváni. 2 z respondentů považují za nynější problém neshody s ostatními klienty kvůli jejich psychickému stavu. Dále jsou zmiňovány problémy související s dávkami sociální podpory a jejich časovými prodlevami (1 respondent). Za další problém je považován nedostatek peněz (1 respondent) a 1 respondent řeší otázku s následným bydlením po opuštění azylového domu. U 1 klienta byly identifikovány stálé dluhy, se kterými se potýká. Z výpovědí je patrné, že za největší problém považují klienti nejisté zaměstnání. V rozhovoru se sociální pracovníci, uvedeném v příloze č. 1, je uvedeno, že v rámci shánění pracovních příležitostí pro své klienty, spolupracuje s různými pracovními agenturami, které dokáží zprostředkovat práci i osobám se zápisem v rejstříku trestů. V rámci dluhů svých klientů řeší tyto vyvstálé situace např. možnostmi vyjednání splátkových kalendářů.

Další využívané služby kromě ubytování

Klienti uvedli, že kromě ubytování využívají služeb sociální rehabilitace (3 klienti). Tato služba nabízí kromě jiného možnost výuky v rámci počítačových kurzů (2 klienti). V azylovém domě se v jídelně občas stravují 3 klienti, ale spíše si vaří sami, tak jako ostatní, kteří tuto možnost nevyužívají. 2 klienti přijímají pomoc v rámci možnosti vyprání prádla a 2 klienti uvedli knihovnu jako další službu, kterou čerpají. 1 klient uvedl, že se účastní kurzu rukodělných aktivit. Jen 1 klient využívá pouze možnosti ubytování a ostatní služby nečerpá. Nejčastěji je tedy klienty vyjma ubytování využívána služba sociální rehabilitace. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních je sociální rehabilitace popisována jako soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace

se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Tato služba obsahuje zejména tyto základní činnosti: nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Sociální pracovníce AS uvádí, že v rámci služby sociální rehabilitace je klientům mimo jiné poskytována možnost obnovení pracovních návyků. „Klienti se zde učí např., jak se chovat na pracovním pohovoru, jak mohou sepsat svůj životopis.“ Je zde také vedena evidence volných pracovních míst, veřejně prospěšných prací a dále pod tuto službu spadá pomoc při udržování získaného zaměstnání, zvyšování pracovní-právního povědomí.

Personální zajištění při řešení současných problémů

Své současné problémy řeší osoby bez přístřeší se sociálními pracovníky (7 klientů) a současně také s pracovníky sociální rehabilitace (4 klienti).

Důvěra klientů k personálu Armády spásy

U 4 klientů je důvěra spatřována v rámci celého personálu. Ke své sociální pracovníci chovají důvěru 2 klienti. Pouze 1 klient na otázku, zda chová k personálu Armády spásy důvěru, uvedl „teď už moc ne.“ Z výpovědí osob bez přístřeší můžeme vyčíst, že důvěra k odborným pracovníkům, která je v rámci řešení problematiky bezdomovectví potřebná, na poli práce v rámci azylového domu, funguje. Vzájemná důvěra mezi klienty a odborným personálem je klíčovým prvkem v rámci řešení vyvstalých problémových situací. Marek aj. (2012) považují za velice důležitý faktor pro řešení klientovy situace vztah mezi ním a sociálním pracovníkem. Vždy se jedná o dvoustranný vztah, a pokud jedna z těchto stran není ochotna tento profesionálně odborný vztah rozvíjet, není pak možné řešit vyvstalou situaci k oboustranné spokojenosti.

Chybějící pomoc, doporučení klientů v rámci služeb azylového domu

Z odpovědí je patrné, že celkem 3 respondenti jsou spokojení a žádnou chybějící

pomoc nedefinovali. 1 klient postrádá soukromí na pokoji a větší zázemí. 3 klienti by uvítali psychologické poradenství. Dále by byla vítána větší knihovna s rozsáhlejším výběrem literatury (1 klient) a vítána by byla u 1 klienta možnost odborných kurzů (angličtina a kurzy zaměřené na zvýšení sebevědomí). Odpovědi jsou k položené otázce velmi rozmanité, 3 klienti se však shodli na takovém faktu, že by v rámci azylového domu měl být přítomen psycholog.

Používání svépomoci při řešení vlastní životní situace bezdomovectví

Svépomoc v rámci řešení své životní situace je dle pohledu klientů praktikována u všech (7 klientů), z tohoto vzorku se 1 klient odvolává na stálou částečnou pomoc své klíčové sociální pracovnice. Většinou je svépomoc spatřována v pracovních snahách (4 klienti).

Rámcová otázka č. V se vztahovala k zjištění, zda vykazují poskytované služby v rámci AS míru posloupnosti. Z odpovědí klientů bylo shledáno, že jistá míra posloupnosti je zajištěna a funguje. Na počátku svého pobytu řešili nejčastěji klienti problémy se složením klientů, zaměstnáním, dluhy. V rámci těchto problémů se nejčastěji obraceli na sociální pracovníky. V současné době je za prioritní problémovou situaci stále považováno složení klientů a jejich psychické zdraví. Ve velké míře byly zmiňovány faktory nejistého zaměstnání. Osoby bez přístřeší již tedy nějakou práci mají, ale hodnotí ji jako nejistou a snaží si zaměstnání udržet. Obrací se proto mimo sociálních pracovníků i na odborné pracovníky sociální rehabilitace, a využívají tak různé poskytované služby z této oblasti. Dluhy již nejsou považovány za nejčastější problém, se kterými se respondenti potýkají. Z těchto uvedených skutečností vyplývá, že v rámci problémů klientů je patrna jistá míra posloupnosti při jejich řešení.

Diskuse k rámcové otázce VI:

VI. Jaké je povědomí klientů o návazných pobytových službách Armádou spásy?

Tato poslední rámcová podotázka si kladla za cíl odhalit povědomí klientů o možnostech návazného bydlení poskytovaného Armádou spásy a dále odhalit případné plány klientů po opuštění azylového domu, otázky se týkaly jejich budoucnosti. V rozhovorech se konkrétně jednalo o otázky č. 17, 18.

Povědomí v oblasti návazného bydlení

Z odpovědí klientů je patrné, že o možné formě návazného bydlení Armády spásy spíše vědí, zároveň jsou si však vědomi toho, že jeho kapacita je značně omezena, a proto se k této možnosti nějak zvlášť neuchylují (4 klienti). Další výpovědi jsou směřovány k jiné formě následného bydlení, a to na ubytovny (2 klienti) a využití bydlení v rámci komunity (1 klient). Dle koncepce sociálního bydlení Armády spásy je klientům, jež využívají služeb v rámci azylových domů, a je u nich viditelná snaha změnit svůj stav a snaží se na této změně pracovat, nabídnuta možnost tréninkového bydlení. Bydlení je zajišťováno na dvou úrovních: v rámci azylového domu, nebo v rámci samostatných bytů. Důležitost je ze strany Armády spásy kladena na zvážení cílové skupiny. Služba je určena pro ty, jež prošli azylovým domem nebo jinou sociální službou, či pro další zájemce, kteří přišli o bydlení z jiných vážných důvodů a mají předpoklady k využití této služby. Je zde tedy nutný pečlivý výběr osob a také pevně stanovený řád pro provoz bytů. Klientům je nechán prostor pro samostatnost a odpovědnost, ale zároveň jsou zde stále patrné prvky kontroly. Cílem je systematicky posunout připravené klienty do samostatného bydlení (Armáda spásy, 2003). Dle výpovědi sociální pracovnice AS, uvedené v příloze č. 1, měla v roce 2012 Armáda možnost obsazení svých klientů do tréninkového bytu 4+1. Tento byt byl v roce 2014 vyměněn za 2 menší. Klienti zde ubytovaní mají klasické smlouvy na dobu určitou s vyhlídkou prodloužení. Kapacita tohoto typu ubytování je velmi nízká. „Klienti ve většině případů odcházejí na ubytovny, kde žijí v žalostných podmínkách, proto se tady s ostatními sociálními pracovníky snažíme o umístování klientů do spolubydlení, do podnájmu.“ V této souvislosti spatřuji, že kapacita a celkové možnosti jakékoli efektivní formy následného bydlení jsou opravdu minimální. Z Koncepce MPSV vyplývá, že v našem právním řádu není jednoznačně legislativně upravena návaznost na bydlení (MPSV, 2013).

Plány osob bez přístřeší do budoucna

Rozhovory s klienty jsem končila poslední otázkou týkající se plánů do budoucna. Nejčteněji byla zmiňována přání „postavit se na vlastní nohy, najít si a udržet si práci, najít si podnájem a lásku...“ Z odpovědí je patrné, že žádný z klientů na svou situaci nerezignoval a všichni by si do budoucna přáli svůj stav bezdomovectví změnit.

4 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo prozkoumat, zda jsou sociální a pobytové služby azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, poskytovány v takovém rozsahu, aby umožnily svým klientům komplexní reintegraci zpět do běžné (konformní) společnosti. Pro účely dosažení stanoveného cíle byl použit polostrukturovaný rozhovor. Byl stanoven výzkumný problém týkající se efektivity a účinnosti poskytovaných sociálních a pobytových služeb. Následně byla stanovena hlavní výzkumná otázka: Jak klienti azylového domu Armády spásy, Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše, vnímají a hodnotí poskytované sociální a pobytové služby v rámci řešení jejich životní situace? Na ni navazovalo 6 rámcových otázek, ze kterých byly sestaveny otázky, které byly podávány přímo klientům. Pro dosažení cíle výzkumu se jako nevhodnější vyjevila metoda případových studií. Získaná data byla analyzována a následně interpretována ve vztahu k rámcovým výzkumným otázkám. Pokud chceme proniknout do problematiky bezdomovectví, je nutné tento jev pojmout komplexně a v časové kontinuitě. Otázky tak byly koncipovány z hlediska časových ukazatelů minulosti, přítomnosti a budoucnosti. Výzkum byl zaměřen na příčiny vzniku fenoménu, časové hledisko pobývání na ulici/v azylovém domě, způsob navázání kontaktu s azylovým domem, využívání poskytovaných služeb, míru posloupnosti těchto služeb, povědomí o návaznosti poskytovaných sociálních a pobytových služeb v rámci Armády spásy po opuštění azylového domu. Praktická část byla také obohacena o poznatky získané v rámci rozhovoru se sociální pracovníci.

Výzkumnou skupinu tvořily osoby bez přístřeší, konkrétně klienti azylového domu. Šetření se zúčastnilo celkem 7 respondentů, z toho 4 muži a 3 ženy. Věková struktura respondentů se pohybovala od 33 do 68 let, z toho průměrný věk mužů byl 45 let a žen 47 let. Nejčastěji uváděné vzdělání bylo úplné střední odborné s maturitou.

Z výzkumné části této práce jsem dospěla k následujícím závěrům:

Shrnutí týkající se příčin a trvání fenoménu bezdomovectví u jednotlivých klientů se nevztahovaly svým charakterem k naplnění cíle mé práce. Chceme-li ale proniknout do problematiky osob bez přístřeší, je nezbytné, aby i tyto faktory byly zmíněny.

Za nejčastější příčinu bezdomovectví je považována ztráta bydlení, vystěhování a dále rozvod či rozchod. Časové hledisko pobývání na ulici je v průměru 4,5 roku, v azylovém domě 1,7 roku.

Primární informace o službě azylový dům Armády spásy poskytují osobám bez přístřeší nejčastěji pracovníci jiných odborných institucí. První přímý kontakt s azylovým domem je klientům zprostředkováván místními sociálními pracovníky a ze strany klientů je hodnocen dojem z prvního setkání s personálem jako dobrý.

Nejvíce využívanou pomocí na počátku pobytu je sociální poradenství a pomoc při hledání zaměstnání a dále ubytování samotné. Problémy na počátku pobytu jsou spojeny se zaměstnáním, finanční situací klientů a také bylo shledáno za problémovou oblast prostředí, složení klientů Centra sociálních služeb, kteří jsou často duševně nemocní. Informace o rozsahu poskytované pomoci v rámci azylového domu jsou hodnoceny ze strany klientů jako dostačující. Své současné problémy vidí osoby bez přístřeší nejčastěji v oblasti nejistého zaměstnání. Kromě ubytování patří v současné době k využívané pomoci také služby pracovníků sociální rehabilitace a programů této služby. Osoby bez přístřeší chovají k personálu AS důvěru. Z informací získaných od sociální pracovnice je patrné, že se odborný personál snaží jednat na základě potřeb svých klientů a tyto potřeby pokrývat. Za chybějící pomoc bylo klienty identifikováno psychologické poradenství. Všichni z dotazovaných se snaží o svépomoc při řešení jejich životní situace. Služby azylového domu vykazují jistou míru posloupnosti při řešení nejčastějších problémů svých klientů.

Klienti mají povědomí o možnosti následného bydlení poskytovaného AS, zároveň však vědí, že kapacita této formy ubytování je omezená, proto se k této možnosti neuchylují. Sociální pracovnice uvedla, že Centrum sociálních služeb v současné době disponuje pouze 2 byty, kam umísťují své klienty po absolvování služby azylový dům a kapacita těchto bytů byla shledána jako značně nedostačující. Většina klientů opouštějící azylový dům odchází po ukončení pobytu na ubytovny, kde žijí často v nevyhovujících podmínkách, proto se sociální pracovníci snaží umísťovat tyto lidi raději do spolubydlení, podnájmu.

Žádný z respondentů na svou životní situaci bezdomovectví nerezignoval, všichni tak mají plány do budoucna a chtěli by svou situaci změnit. Všichni z dotazovaných klientů by si přáli znovu se postavit na vlastní nohy.

Na základě uvedených informací obsažených v teoretické i praktické části této bakalářské práce si dovoluji tvrdit, že azylový dům rozsahem svých služeb umožňuje reintegraci svým klientům zpět do společnosti. Cíl práce byl naplněn.

Zároveň si dovoluji nastínit hlavní oblasti, které jsem identifikovala v rámci mé práce jako otázky hodné k dalšímu řešení, tak aby integrace osob bez přístřeší do většinové společnosti mohla v konečném důsledku být reálnější a úspěšnější.

1. Žijeme v 21. století, v době neustálých hospodářských a sociálních zvrátů. Existují mezi námi osoby, jež jsou více zranitelné a na systémové změny buďto nejsou připraveny, či si se s nimi nedokáží sžít a přizpůsobit se. Do této skupiny ohrožených lidí bezesporu bezdomovci patří. V popředí zájmu každé společnosti by mělo stát dodržování lidských práv, pomáhání těm potřebnějším z nás, zamezování diskriminaci a zároveň respektování rovných příležitostí pro všechny.

2. Za slabiny v naší republice považuji především nedostatečnou síť a kapacitu návazných služeb věnujících se fenoménu bezdomovectví, chybějící systémovou podporu přechodu bezdomovců k bydlení, např. sociální bydlení, tréninkové byty či domovy se zvláštním režimem pro cílovou skupinu osob bez přístřeší. Chybí centrální vymezení pojmu sociálního (dostupného) bydlení, jež by mohlo v konečném důsledku integraci osob bez přístřeší činit reálnějším.

Tato bakalářská práce může být zdrojem ke zprostředkování primárních informací týkajících se problematiky bezdomovectví nebo jako základní odborný a učební materiál organizacím – státním i nestátním, které se věnují plánování, práci a rozvoji sociálních služeb pro bezdomovce. Práce může popřípadě posloužit jako studijní text či jako podklad k sestavení odborného článku do časopisu. Výstupy praktického šetření mohou zprostředkovat zpětnou vazbu pomáhajícím pobytovým ale též ambulantním organizacím. Dále by mohly výsledky mé práce sloužit jako podklad k dalšímu rozsáhlejšímu šetření věnovanému skupině zkoumaných klientů a výzkumu toho, jakým směrem se ubírá jejich život po možném opuštění azylového domu.

5 Seznam použitých zdrojů

1. ARMÁDA SPÁSY. *Výroční zpráva 2012*. Praha: Ústředí Armády spásy, 2013.
2. ARMÁDA SPÁSY, NÁRODNÍ ÚSTŘEDÍ PRAHA. *Armáda spásy je od dnešního dne registrovanou církví* [online]. Praha: Národní ústředí, 25. 9. 2013 [cit. 2014-02-14]. Dostupné z: <http://www.armadaspasy.cz/praha/narodni-usterdi/armada-spasy-je-od-dnesniho-dne-registrovanou-cirkvi>.
3. ARMÁDA SPÁSY, NÁRODNÍ ÚSTŘEDÍ PRAHA. *Koncepce sociálního bydlení Armády spásy* [online]. 2013 [cit. 2013-02-14]. Dostupné z: http://www.dropbox.com/s/l5advjcc5uyko65/Koncepce_socialniho_bydleni_AS.pdf.
4. ARMÁDA SPÁSY. *Poslání* [online]. Praha: Armáda spásy, ©2014 [cit. 2014-02-10]. Dostupné z: <http://www.armadaspasy.cz/praha/centrum-socialnich-sluzeb-bburese?strana=azylovy-dum>).
5. ARMÁDA SPÁSY OSTRAVA – SBOR: *Vznik a vývoj Armády spásy* [online]. 2009 [cit. 2013-02-14]. Dostupné z: <http://www.armadaspasyostrava.cz/historie/vznik-a-vyvoj-armady-spasy>.
6. ARMÁDA SPÁSY OSTRAVA – SBOR: *První republika* [online]. 2011 [cit. 2013-02-14]. Dostupné z: <http://www.armadaspasyostrava.cz/historie/prvni-republika-2>.
7. ARMÁDA SPÁSY. *Základní zásady při poskytování služby v azylovém domě* [online]. Praha: Armáda spásy, ©2014 [cit. 2014-02-10]. Dostupné z: <http://www.armadaspasypraha.cz/azylovy-dum/azylovy-dum/>.
8. ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.
9. BRUNTÁLOVÁ, M. *Bezdomovectví v Praze se zaměřením na sociální svět lidí bez domova*. Praha: Fakulta sociálních věd UK, 2001.
10. BURIANEK, P. *Analýza populace bezdomovců v Ústí nad Labem - závěrečná výzkumná zpráva*. Ústí nad Labem, 2011.
11. CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRAHA. *CSSP: Aktivizace pracovního*

- potenciálu sociálně znevýhodněných občanů* [online]. Praha: MHMP, 2006, ©2008 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: <http://www.csspraha.cz/aktivizace-pracovniho-potencialu-socialne-znevychodnenych-obcanu>.
12. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. ČSÚ. *Výsledky sčítání bezdomovců. Praha: ČSÚ, 2011, Posl. úpravy 31.05.2013*[cit. 2014-02-14]. Dostupné z: http://www.czso.cz/sldb2011/redakce.nsf/i/vysledky_scitani_bezdomovcu.
 13. FITZPATRICK, S., KEMP, P., KLINKER, S. *Bezdomovství – přehled výsledků z Velké Británie. Institut zdravotní politiky a ekonomiky. Kostelec nad Černými lesy, 2004. ISBN 80-86625-15-X.*
 14. GEIS, B. *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing, a. s., 1992. ISBN 80-85605-28-7.
 15. HAASOVÁ, J. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1238-1.
 16. HRADECKÝ, I. Bezdomovství v České republice. In: *Sborník ze semináře na téma bezdomovectví v Evropě*. Praha: Naděje, 1998, s. 7-9.
 17. HRADECKÝ, I., HRADECKÁ, V. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996.
 18. HRADECKÝ, I. a kol. *Definice a typologie bezdomovectví*. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.
 19. HRADECKÝ, I., KOSOVÁ, P., MYŠÁKOVÁ, M., OMELKOVÁ, L., SEDLÁČEK, P. *Sčítání bezdomovců Praha 2004. Zpráva o projektu*. Praha, Arcidiecézní charita, Armáda spásy, MCSSP, Naděje 2004.
 20. LANGEROVÁ, L. *Bezdomovectví jako sociální fenomén naší doby*. České Budějovice, 2007. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce Doc. MUDr. Vladimír Vurm, CSc.
 21. Listina základních práv a svobod, v platném znění.
 22. LE ROUZIC, I. Z nejisté situace k antipatiím: Dnešní bezdomovci v Praze. In: Marek aj. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, s.r.o., 2012, s. 55. ISBN 978-80-262-0090-1.

23. LUX, M., MIKESZOVÁ, M., SUNEGA, P. *Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.: 2010. ISBN 978-80-7330-176-7.
24. PRŮDKOVÁ T., NOVOTNÝ P. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
25. MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY. MHMP: *Akční plán problematiky bezdomovectví 2010 - 2013* [online]. Praha: MHMP, 2010, ©2008–2011 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: http://www.socialni.praha.eu/jnp/cz/aktuality/akcni_plan_problematiky_bezdomovectvi_aktualita.html.
26. MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY. MHMP: *Koncepce návrhů řešení problematiky bezdomovectví v Praze v letech 2013 – 2020*. Příloha č. 1 usnesení Rady HMP [online]. Praha: MHMP, 2012 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: http://www.praha.eu/public/11/dd/1c/1456401_300534_Koncepce_navrhu_rezeni_problematiky_bezdomovectvi_v_Praze_v letech_2013_2020.pdf.
27. MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
28. MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-61-3.
29. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál 2003. ISBN 80-7178-549-0.
30. MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi – Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
31. MILOTA, J., ŠTĚPÁN, R., SNOPEK J. *Nejprve bydlení: rozhovor se sociologem Volkerem BuschGeertsemanem*. A2 [online]. 2013, č. 24, ©2005–2012 [cit. 2014-02-10]. Dostupné z: <http://www.advojka.cz/archiv/2013/24/nejprve-bydleni>. ISSN 1803-6635.
32. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV: *Koncepce prevence*

- a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020* [online]. Praha: MPSV, 2013 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16157/koncepce.pdf>.
33. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV: *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: MPSV, 2013 [cit. 2013-02-14]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1392410458748_1.
34. PEKÁRKOVÁ, A. Zdraví osob bez domova. *Sociální služby*, 2013, roč. 15, č. 8-9/2013, s. 29-31. ISSN 1803-7348.
35. SALVATION ARMY. *The Salvation Army Year Book 2012*. Salvatinon Army: 2012. ISBN 978-0-85412-840-2.
36. STANETT, M. Práce Armády spásy s bezdomovci v České republice. In: *Sborník ze semináře na téma bezdomovectví v Evropě*. Olomouc, 4. 3. 1998. Praha: Naděje, 1998, s. 33.
37. ŠIVLOVÁ, K., MIKULÁŠEK, O. *Co potřebují ženy na ulice – pohled z nízkoprahových služeb: Specifika žen mezi lidmi bez domova*. Charita Olomouc: Sborník z konference, 2010. ISBN 978-80-254-7561-4.
38. ŠTĚCHOVÁ, M., LUPÁKOVÁ, M., KOPOLDOVÁ, B. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Závěrečná zpráva. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. ISBN 978-80-7338-069-4.
39. UNIVERZITA-ONLINE. Vedení lidí a motivace [online]. 2013 [cit. 2013-02-15]. Dostupné z: <http://www.univerzita-online.cz/mng/zm/vedeni-lidi-a-motivace/>.
40. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2004, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
41. Zákon č. 133/2000 Sb., *o evidenci obyvatel a rodných číslech*, v platném znění.
42. Zákon č. 40/1993 Sb., *o nabytí a pozbytí státního občanství ČR*, v platném znění

- 43. Zákon č. 111/2006 Sb., *o pomoci v hmotné nouzi*, v platném znění.
- 44. Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, v platném znění.
- 45. Zákon o státní sociální podpoře č. 117/1995 sb., v platném znění.
- 46. Zákon č. 110/2006 Sb., *o životním a existenčním minimu*, v platném znění.

6 Přílohy

Příloha č. 1	Rozhovor se sociální pracovnící azylového domu
Příloha č. 2	Seznam otázek polostrukturovaného rozhovoru s klienty azylového domu

Příloha č. 1

Rozhovor se sociální pracovníci azylového domu

1. Jaké je personální obsazení CSSBB?

V čele centra stojí ředitel a jeho asistentka. Na azylovém domě jsou čtyři sociální pracovníce a hlavní sociální pracovník. Dále dva sociální pracovníci na nízkoprahovém denním centru a noclehárně. K dispozici je také terénní pracovník. Terénní službu máme již také zaregistrovanou jako sociální službu. V rámci programu sociální rehabilitace poskytuje své služby jeden sociální pracovník a hlavní sociální pracovník. Celý chod centra zajišťuje třináct pracovníků v sociálních službách a jejich vedoucí. Máme sestavený také provozní tým. Jednou týdně jsou pořádány bohoslužby pod vedením našeho kaplana. Dochází k nám externě zdravotní sestra.

2. Je zde v rámci pomoci osobám bez přístřeší poskytováno též odborné psychologické poradenství?

Bohužel ne, psychologa v našem centru nemáme, o psychickou podporu se snažíme my zaměstnanci a také Kaplan. Sama se začínám angažovat v psychoterapii.

3. S jakými problémy se nejčastěji Vaši klienti potýkají?

Nejčastěji řešíme problémy týkající se ztráty zaměstnání, dluhy, také se pokoušíme řešit s klienty jejich rodinné vztahy. V současné době k nám přicházejí velmi často lidé s psychickými problémy, nejčastěji schizofrenici.

4. Myslíte si, že dokážete v rámci Vašich možností na tyto problémy reagovat a řešit je?

Samozřejmě se o to všichni snažíme, vše je ale také individuální záležitostí.

Co se týče zaměstnávání, jako nejčastějšího problému bezdomovců, snažíme se jim práci shánět. Spolupracujeme např. s Rubikonem - mají kontakty na firmy, které nabírají zaměstnance i se zápisem v rejstříku trestů. Zde se našim klientům dostává také možnost rekvalifikace. Dále v této oblasti spolupracujeme se střediskem sociální pomoci Horní Počernice. Pokud klienti nemají záznam v rejstříku trestů, pak je zprostředkování zaměstnání těmito lidem snazší, než u těch, co záznam mají. Za jistou problematickou okolnost považují také věk osob bez přístřeší. Pokud jsou starší 50 let, je jejich zařazení do pracovního procesu velmi obtížné. Co se týká dluhů, bereme za úspěch dojednání klientům možnosti splátkového kalendáře tak, aby byli schopni splácet a nenarůstalo jim další penále. U nás funguje služba sociální rehabilitace, kde je možnost konzultace se sociálním pracovníkem. Zde dochází k možnosti obnovení pracovních návyků, klienti se zde učí např., jak se chovat na pracovním pohovoru, jak mohou sepsat svůj životopis, vedeme evidenci volných pracovních míst, veřejně prospěšných prací. Pod tuto službu spadá pomoc při udržení získaného zaměstnání, poradenství při ztrátě zaměstnání, zvyšování pracovní právního povědomí.

5. Jaké služby jsou mimo těch, které poskytujete v běžném provozu AD, klientům nabízeny?

V posledních dvou letech se snažíme naše klienty zapojovat do volnočasových aktivit. Scházíme se každý čtvrtek ve společenské místnosti a vyrábíme různé výrobky. Ty, které se podaří, pak prodáváme např. na vánočních trzích, různých prezentačních akcích nebo také na Dni Prahy 7.

6. Jak řešíte v rámci Vaší pomoci další návazné bydlení pro klienty, kteří opouštějí azylový dům?

V roce 2012 v červnu jsme rozjeli tréninkový byt 4+1, který měla Armáda pronajatý od města. Bylo tam ubytováno 5 klientů ve složení muži, ženy. Probíhalo to tak, že jsme za nimi pravidelně chodili na návštěvy a oni každý týden docházeli na pravidelná setkání se svým klíčovým sociálním pracovníkem. Cílem bylo je připravit na samostatné bydlení. Po čase jsme zjistili, že velký byt

pro početnou skupinu je problémový, a snížili jsme počet na 3 obyvatele. Vždy po určitém čase došlo k obměně klientů – obyvatel. Stávalo se nám, že někteří z nich neunesli to, že jsou „sami“, a vraceli se k nám na azylový dům. V současné době, tuším od poloviny ledna 2014, jsme vyměnili tento velký byt za dva menší – jednu garsonku a 1 + kk. Tyto byty se nachází na druhém konci Prahy a bydlí zde rozděleně dva muži a dvě ženy. Všichni mají klasickou nájemní smlouvu na dobu určitou s vyhlídkou prodloužení. Pokud vše půjde tak, jak má, není problém tuto smlouvu prodloužit. V tomto případě z naší strany fungujeme jako terénní sociální pracovníci s možností za nimi zajít, pokud něco potřebují. Klienti jsou tedy s námi stále v kontaktu. Často se nám stává, že jsou zvyklí na společenství tady, řekla bych i, že se jim stýská. Jak po nás, pracovnících, tak po svých spolubydlících. Máme zde i takový případ, že jeden náš bývalý klient zde dostal možnost fungovat jako dobrovolník a pomáhá nám zde s chodem i přes to, že bydlí mimo azylový dům na ubytovně.

7. Existuje další možnost návazného bydlení?

Návazné bydlení je v tomto směru velmi chudé. Klienti ve většině případů odcházejí na ubytovny, kde žijí v žalostných podmínkách, proto se s ostatními sociálními pracovníky snažíme o umísťování klientů do spolubydlení, do podnájmu. Občas úřady svolují k tomu, že příspěvky na bydlení dokáží pokrývat alespoň částečně potřeby v rámci dalšího bydlení našich klientů. Za nedostatečné zde vidím návazné služby pro ty, kteří ještě nedosáhli důchodového věku a trpí např. nějakým duševním onemocněním. Kapacity těchto služeb jsou opravdu velmi nízké a v našem okolí funguje pro tuto cílovou skupinu lidí pouze jeden azylový dům – kde je k obsazení 30 míst. Myslím, že nejen my a naši klienti by uvítali podporu tréninkového bydlení. Zde v Praze je tolik opuštěných domů, které by mohly po svolení a pomoci městské části fungovat jako tréninkové, sociální byty. Obecně si myslím, že kapacita těchto návazných služeb je nedostatečná a její řešení by mohlo přinést naději pro spoustu našich klientů na lepší budoucnost. Z důvodu malého počtu návazných bytů je zatím azylový dům a možnost pobytu v něm to nejvíc, co většině našich klientů můžeme dát.

8. Jaké předpoklady musí splňovat klient, aby mohl postoupit do programu tréninkového bydlení?

Vše je individuální záležitost. My samozřejmě naše klienty známe a víme, co od nich čekat. Za největší prioritu považuji to, aby klient neměl žádný prohřešek vůči domovnímu řádu, aby pravidelně docházel na schůzky se svým klíčovým sociálním pracovníkem. Musí se aktivně podílet na řešení své životní situace, popř. měl zaměstnání. Poté je vidina toho, že si za dobu tréninkového bydlení osvojí život za zdmi azylového domu, třeba si i našetří na běžný podnájem.

Příloha č. 2

Seznam otázek polostrukturovaného rozhovoru

Identifikační údaje

Pohlaví

Věk

Vzdělání

1. Z jakého důvodu jste se ocitl/a bez domova?
2. Jak dlouho jste bez domova?
3. Jak dlouho jste klientem azylového domu?
4. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti pomoci v rámci azylového domu?
5. Kdo se Vám při prvním kontaktu s Armádou spásy věnoval?
6. Jaký jste měl/a dojem z prvního kontaktu, setkání se s pracovníky Armády spásy?
7. Jaké typy služeb jste na začátku svého působení v azylovém domě využíval/a?
8. S jakými problémy jste se na počátku svého působení v azylovém domě nejčastěji potýkal/a?
9. Na jaké pracovníky jste se v na počátku svého působení v Armádě spásy obracel/a?
10. Máte dostatečné informace o rozsahu možné pomoci v rámci azylového domu?
11. S jakými problémy se potýkáte nejčastěji nyní?
12. Využíváte nyní některé jiné služby v rámci azylového domu kromě ubytování, pokud ano, jaké?
13. S jakými pracovníky nejčastěji své nynější problémy řešíte?
14. Chováte k personálu Armády spásy důvěru?
15. Existují služby či pomoc, které Vám v rámci azylového domu chybí, je něco co byste doporučil?
16. Pokoušíte se svou životní situaci řešit také svépomocí?
17. Zajímáte se o možnosti dalšího, návazného bydlení v rámci Armády spásy?
18. Jaké konkrétní plány máte do budoucna?