

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Diplomová práce

2022

Daniel Capil

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Sociální politika a sociální práce

Bc. Daniel Capil, DiS.

*Zmapování počtu lidí bez domova, kteří v letech 2010
až 2020 využili v městě Brně sociální službu pro lidi
bez domova.*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Pavlína Jurníčková, Ph.D.

2022

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl v seznamu literatury.

V Sivicích dne 29. 10. 2022

.....

Bc. Daniel Capil, DiS

Poděkování paní Mgr. Pavlíně Jurníčkové, Ph.D., vedoucí diplomové práce, za cenné rady, za ochotu a vstřícnost, se kterou mě pomáhala při tvorbě magisterské práce.

Obsah

Úvod	8
1 Bezdomovci, lidé bez střechy nad hlavou	10
1.1 Typy a členění bezdomovectví.....	14
1.2 Příčiny bezdomovectví	17
1.3 Potřeby lidí bez domova.....	20
2 Odborná sociální práce s lidmi v nepříznivé sociální situaci a zákon o sociálních službách	23
2.1 Sociální práce a služby pro lidi v nepříznivé sociální situaci	23
2.2 Legislativa v ČR.....	25
2.2.1 Zákon o sociálních službách č. 108 / 2006 Sb.	27
2.3 Sociální služby	28
2.4 Shrnutí úvodní části.....	28
3 Metodologie výzkumu	30
3.1 Cíl výzkumu	30
3.2 Výzkumná otázka.....	30
3.3 Metoda výzkumu a technika sběru dat.....	30
3.4 Popis výzkumného souboru	31
3.5 Předvýzkum.....	32
4 Analýza dat	33
4.1 Služby pro lidi bez domova.....	33
4.1.1 Armáda spásy	33
4.1.2 Centrum sociálních služeb Brno	36
4.1.3 Diecézní Charita Brno	39
4.2 Kapacita.....	44
4.2.1 Azylové domy	44
4.2.2 Noclehárny	47
4.2.3 Dům sociální prevence	51
4.2.4 Srovnání všech služeb	53
4.3 Indikátory změny.....	56
4.3.1 Důležité mezníky	61
Závěr	62
Seznam použité literatury	64
Internetové zdroje.....	68
Seznam tabulek	70
Seznam grafů.....	71
Přílohy.....	72

Úvod

Setkání s člověkem žijícím na ulici není bohužel nic mimořádného. Každý z nás má s lidmi bez domova nějakou zkušenost. Často je vidíme ležet někde na lavičce parku či u nádraží, jak konzumují alkohol, sprostě pořvávají, žebrají a většinou jsou cítit... Nepříjemný pohled a zápach většina z nás řeší tak, že se co nejrychleji snaží dostat z jejich společnosti.

Ztráta životní úrovně, která souvisí se ztrátou bydlení, může potkat každého. Stačí nenápadný problém, který v krátké době přeroste do problému velkého a situaci nelze bez vnější pomoci zvrátit. Člověk může přijít o všechno. Je důležité takovému člověku být na blízku a podat mu co nejrychleji pomocnou ruku. Aby naše pomoc byla co nejužitečnější, je potřeba, aby byla cílená, odborná a účinná pro návrat jedince zpět do společnosti. Pro zajištění cílenosti je nutná dobrá znalost problematiky bezdomovectví a vývoje v této oblasti. Z této znalosti může vycházet plánování odborné pomoci prostřednictvím sociálních služeb.

Bezdomovectví jako takové se u nás dostalo do popředí zájmu po roce 1989, kdy došlo k privatizaci nebo zániku mnoha podniků, a to včetně jejich podnikových ubytoven. Příčina bezdomovectví není jen jedna, obvykle se sejde několik nepříznivých okolností, například ztráta zaměstnání, rozpad rodiny, ztráta bytu, zdravotní problémy, kriminalita nebo nějaký druh závislosti.

Cílem této práce je zmapování počtu lidí bez domova, kteří v letech 2010–2020 využili v městě Brně sociální službu pro lidi bez domova. Vedlejším cílem je zjistit, zda množství osob využívajících vybrané sociální služby pro lidi bez domova je závislé na kapacitě těchto zařízení a také na událostech, které zaměstnanci sledovaných sociálních služeb považují za rozhodující. Podnětem pro tuto práci byla má vlastní zkušenost, kdy jsem jako zaměstnanec Centra sociálních služeb pracoval s lidmi bez přístřeší. Často jsme diskutovali s ostatními zaměstnanci nad chováním těchto lidí v souvislosti s využíváním našich služeb a naplnění kapacity.

V teoretické části magisterské práce popisuji bezdomovectví, jeho historický vývoj a základní historické pojmy, které s tématem bezdomovectvím souvisí. Dále zmíním příčiny a problémy, se kterými se potýkají lidé bez domova. Poté uvedu typy bezdomovectví a základní rozdělení bezdomovectví podle jednotlivých autorů odborné literatury. Zvláštní pozornost ve své práci budu věnovat bezdomovectví, které Hradečtí označují jako zjevný typ (Hradečtí, 1996, s. 28).

Jednou se sociálních služeb pomoci mohou být Noční krizová centra, které poskytují možnost bezpečně a v teple přečkat noc, nabízejí klientům základní sociální poradenství a služby které uspokojují základní lidské potřeby (hygiena, strava, zdravotnická pomoc, možnost výměny prádla). Tyto služby lze považovat ve své podstatě jako jakýsi odrazový můstek či podporu pro lidi bez domova, kteří chtějí svoji situaci řešit.

V empirické části popisuji výzkumný cíl práce a prostředí výzkumu. Z metodologického hlediska jsem použil smíšený výzkum, kdy jsem data získaná kvantitativním šetřením porovnával s událostmi, které vyplynuly z kvalitativního šetření se sociálními pracovníky sledovaných služeb. Výzkumným nástrojem byla práce s daty, které mi poskytly organizace pracující s lidmi bez domova ve městě Brně. Pro hledání indikátorů zvyšování a snižování počtu uživatelů sociální služby jsem využil polostrukturované rozhovory a indikátory z nich vzešlé spolu s kapacitou porovnal s počty uživatelů.

Motivací ke zpracování tohoto tématu bylo mé pracovní zaměření. Pracoval jsem sedm let v Městském středisku krizové sociální pomoci pro osoby v extrémní sociální tísní Centra sociálních služeb p. o. v Brně. Posláním tohoto střediska je pomáhat lidem, kteří se z nějakého důvodu stali lidmi bez domova.

Teoretická část magisterské práce čerpá z mé bakalářské práce, kterou jsem obhájil na CMTF Univerzity Palackého v Olomouci v květnu 2018.

1 Bezdomovci, lidé bez střechy nad hlavou

Lidé, žijící na okraji společnosti, zde byli dle Rheinheimera (2006, s. 56) od prvních lidských společenství. Říkalo se jim různě: žebráci, tuláci nebo byli nazýváni chudáky. Většinou to byli lidé, kteří z různých důvodů žili sami nebo přišli o rodinu, onemocněli a stali se závislí na pomoci druhých lidí. Narodili se do nuzných poměrů, nebo vlivem špatné sociální situace přišli o všechno, co měli. Svou obživu si zajišťovali příležitostnými pracemi, almužnou nebo žebráním. Občas se živili drobnými krádežemi.

Chudinská péče a chudinské zákonodárství jsou nejstarší pojmy označující pomoc pro chudé v tehdejší společnosti. V 16. století v Anglii za vlády Jindřicha VIII. došlo ke zrušení katolických klášterů a církevní majetek z klášterů získali měšťané. Odchod katolické církve z Anglie přinesl i konec institucí, které se do té doby staraly o chudé. Organizaci péče o chudé musel převzít stát. Na konci 16. století vydává anglická královna Alžběta I. první zákonnou normu chudinské péče nazývanou Kodex chudých. I další města v Evropě se snažila zabránit chudým a tulákům v žebrání a potulování ulicích, například v Paříži, Londýně a Norimberku zakládaly útulky pro chudé. Starost o potřebné přebíral stát, který ukládal povinnost starat se o chudé městům a obcím. Tímto vývojem vznikaly první systémy pomoci chudým (Tomeš, 2010, s. 26-32).

V Rakousko–uherské monarchii byly zakládány takzvané chudinské pokladny, do kterých byl podle nařízení císaře Josefa II převeden majetek farních ústavů. Občanovi, který příslušel k určité obci a měl v ní domovské právo, obec v případě potřeby poskytovala pomoc v peněžní nebo i naturální podobě. Pokud obec neměla dost peněz, pak povinnost přešla na vyšší územně správní jednotku (Vrtíšková, 2009, s. 15).

Během industrializace na počátku 19. století přichází do měst velké množství obyvatel z vesnic. Hledají zde práci, ale ne všem se to podaří. Často ve městech roste kriminalita a v ulicích je stále více lidí, kteří nemají práci, ani domov a vlastně nikam nepatří. Na nové problémy se snaží odpovídat i sociální práce poplatná své době. Ti, kdo poskytovali pomoc potřebným lidem v nouzi, si začali stále více uvědomovat, že jednorázová pomoc nevyřeší problém, s kterým se nuzní potýkají. Zavádějí se první požadavky, na jejichž základě by měla být poskytována pomoc, aby tato byla co nejkvalitnější (Vrtíšková, 2009, s. 15).

Po první světové válce, kdy došlo k rozpadu Rakouska–Uherska nově vzniklá Československá republika přešla k centrálnímu řízení sociální péče. Snahou bylo poskytovat sociální péči pro co nejlepší využití nedostávajících se finančních prostředků. To v důsledku vedlo k rozvoji dobrovolnické sociální práce. Práce těchto spolků byla velmi pestrá a z dnešního pohledu je až neuvěřitelné, kolik toho dobrovolníci byli schopni zvládnout. Dobrovolné spolky zřizovaly pro sociálně slabé spoluobčany různé typy ústavů, další spolky poskytovaly finanční nebo materiální pomoc. Tyto dobrovolné aktivity stály na samém počátku ústavů, spolků a různých organizací jako jsou Československý červený kříž, Charita, Armáda spásy, Ústřední spolek v péči o nezaměstnané, Masarykova liga proti tuberkulóze a celá řada dalších (Vrtíšková, 2009, s. 18).

Do sociální politiky zasáhla výrazně druhá světová válka, příchod nacistického Německa vedl prakticky k ukončení činnosti všech dobrovolných spolků. Po skončení druhé světové války se Československo dostalo do sféry a politického vlivu Sovětského svazu. Došlo k deformaci sociální práce v naší zemi. Paternalistický stát se stal poskytovatelem sociálních dávek i realizátorem všech sociálních opatření. Sociální práce dobrovolníků byla nežádoucí a postupně státem rušena. Stejně jako veškerá sociální práce, na které se do té doby podíleli jednotlivé církve, řeholních řády nebo různé církevní společenství. V naší zemi docházelo k odírání práv a svobod různým skupinám obyvatel, náboženskému i politickému útlaku a násilným represím (Krebs a kol. 2015, s. 168). Z ideologických důvodů nemělo socialistické Československo sociální politiku tak, jak ji vnímáme dnes. S termínem sociální politika se začínáme setkávat v průběhu osmdesátých let minulého století. V socialistickém státě se všeobecně hlásalo, že díky se socialistickému způsobu života vymizely ze společnosti sociální problémy, se kterými se potýká kapitalistická společnost, jako je nezaměstnanost a chudoba. Ve skutečnosti ale socialistická společnost problémy s nezaměstnanými a chudými řešila prostřednictvím umělé zaměstnanosti a cenovými dotacemi (Krebs a kol. 2015, s. 101).

Podle Schwarzové (In Matoušek a kol., 2005, s. 318) v totalitním režimu musel každý člověk být zaměstnaný a v občanském průkazu musel mít každý uvedenou adresu trvalého pobytu. Totalitní systém neumožňoval volný pohyb osob tak, jak jsme na něj zvyklí v dnešní době. Na konci osmdesátých let žilo mnoho lidí v různých ubytovnách patřících podniku, kde byli zaměstnáni. Zaměstnanci spávali po svobodárnách v různých městech či maringotkách a stěhovali se podle toho, kde zrovna měli práci. V socialistické společnosti byla v ústavě stanovena zákonná povinnost chodit do práce. Kdo se práci vyhýbal nebo do ní nechodil, byl

komunistickými orgány veden jako příživník a skončil ve vězení. Podle Schwarzové (In Matoušek a kol., 2005, s. 318) se dá hovořit o takzvaném skrytém bezdomovectví.

Po sametové revoluci v listopadu 1989 došlo u nás k politickým změnám. Lidem, kteří přišli o střechu nad hlavou, se začalo říkat lidé bez přístřeší. Začaly se používat termíny bezdomovec a respektive i bezdomovectví. Často se jednalo o zaměstnance státních podniků, kteří bydleli po různých ubytovnách velkých měst. Pořídit si vlastní bydlení bylo pro mnohé z nich z nejrůznějších důvodů nemožné (Průdková, Novotný, 2008, s. 9).

Bezdomovce definujeme jako „osobu bez trvalého bydliště nebo osobu bez přístřeší, která sice oficiálně trvalý pobyt má, ale z nějakého důvodu jej nechce nebo nemůže užívat. Takový člověk obvykle nemá ani zaměstnání a rodinu, resp. jeho vztahy s příbuznými jsou natolik narušené, že zcela ztratily svou funkci. Nemá téměř žádné vazby ke společnosti, zůstává izolován na jejím okraji“ (Vágnerová, 2002, s. 411).

Ztrátu domova nebo bydlení, které může člověk ztratit, vnímají Hradečtí (1996, s. 27) jako jeden z podstatných rysů bezdomovectví. Jedince bez domova, nebo jedince ohrožené ztrátou domova vnímají jako bezdomovce, kteří přespávají na ulici, přebývají ve squatech, eventuálně využívají některou sociální službu poskytovanou různými institucemi. Pokud mají finanční prostředky, využívají služeb ubytoven, často jen stěží dosahujících hygienického standardu.

Lidé bez domova se v obecnější rovině dají definovat jako lidé, kteří postrádají „domov“, tedy nejen prostor poskytující ochranu proti fyzikálním vlivům, ale především místo, kde máme pocit bezpečí a jistoty, kde se stýkáme se svými blízkými“ (Paulík, 2002 s. 141). Domov představuje místo nebo zdroj stimulace. Svoje soukromé místo, ve kterém můžeme probrat podněty a vyrovnat se s nimi. Místo, jež nám pomáhá s řešením vlastní identity (Keller, 2011, s. 15–16).

Přijít o domov nutně vede podle autorů Průdkové a Novotného (2008, s. 10) k přetrhání vazeb, které člověka pojili s bývalým domovem, k pocitům ohrožení a v konečném důsledku i k vyloučení ze společnosti. Právě domov má být místem, kam se člověk rád vrací, místem, kde načerpá další sílu pro každodenní život, místem, kde by měl být přijímán a prožívat lásku a porozumění.

Ztrátu domova označují mnozí autoři jako počátek takzvané „zničující spirály“. Ta počíná v okamžiku, kdy se člověk navyklý určitému režimu střídání pracovních nebo školních

povinností s chvílemi volna doma, najednou ocitá v jakémsi „vakuu“, kdy nikam nepatří. Na začátku si většina lidí myslí, že se jedná o dočasnou změnu. Že tomu tak ve většině případů není, se ukáže později. Asi polovině lidí bez domova je méně než 26 let. Důvodem pro bezdomovectví tak velkého procentuálního zastoupení právě mladé populace může být několik, mimo jiné také potřeba nezávislosti a touha po svobodném životě. Většina mladých bezdomovců se počítá do kategorie skrytých bezdomovců (Vágnerová a kol., 2013, s. 10).

Někteří autoři odborné literatury nevidí jako příčinu bezdomovectví „jen“ ztrátu domova. Vágnerová a kol. (2013, s.9) uvádějí, že se jedná o komplexní selhání. Dle těchto autorů se jedná o více faktorů, které proti sobě navzájem působí.

Pokud hledáme možné příčiny bezdomovectví, je nutné identifikovat faktory, které vedou ke vzniku bezdomovectví. Tyto faktory chápou Kliment a Dočekal (2016, s. 23) jako reakci. Podle nich se jedná o vztah stimulu a následné reakce.

Jedním ze základních příčin bezdomovectví je nestabilní ekonomika, která způsobuje ztrátu zaměstnání a nejisté příjmy a nato se nabalující problémy s bydlením. Vágnerová a kol. (2018, s.33) upozorňuje, že problémy ve vztazích, trestná činnost, závislosti na alkoholu a drogách vedou k dalšímu rozkolísání.

V této kapitole, kterou jsem nazval „Bezdomovci, lidé bez střechy nad hlavou“ jsem hledal odpověď na to, kdo jsou lidé, které nazýváme bezdomovci a kde se v naší společnosti vzali. Na malé historické ukázce jsem doložil, že se společnost setkává s lidmi bez přístřeší od jejího počátku. V prvobytně pospolné společnosti to byli členové nějaké tlupy, pravděpodobně širší rodiny, kteří byli neschopni zvládat stejné úkoly jako zbytek společnosti. Tuto dějovou linku vidíme probíhat napříč společnostmi v různých staletích v celé Evropě. Na začátku se lidé, kteří poskytovali pomoc, domnívali, že stačí zajistit pro takto postižené lidi střechu nad hlavou, teplé jídlo a nějaké oblečení. Tweed a kol. (2012, s. 481-492) konstatují, že teprve postupem času si lidé poskytující pomoc uvědomili, že člověk je bytost mnohem složitější a náročnější a má i jiné potřeby, jejichž uspokojení je nutné pro návrat zpět do společnosti. Ztráta bydlení s sebou nese rizika dalších ztrát. Jedná se o rozpad vztahů, rozklad rodiny, ztrátu zaměstnání, rozchod s přáteli, přetrhání vazeb, které člověk měl. Jediněc se v takové obtížné životní situaci snaží najít pomoc útekem od problémů. Někdy se jedná o odchod do cizího, často většího města, kde nikoho nezná a touží začít znovu. Anonymní prostředí ale nebývá vždy zárukou správného začátku. Málokomu se podaří začínat znovu bez záchranné sociální sítě, tvořené životními

vazbami s rodinou a přáteli, často bez příjmu a bez domova. Člověk bez domova je tedy bezdomovec, který vyžaduje odbornou sociální pomoc. Pomoc, která jej povede k osvojení technik zvládnání problémů bránících mu v zařazení se do společnosti.

1.1 Typy a členění bezdomovectví

V následující části práce se budu věnovat typologii bezdomovectví. Její správné pochopení a používání je velice důležité pro porozumění problému rozdělení lidí bez domova. Typologie pomáhá sociálním pracovníkům při volbě správné metody práce s klientem. Zvláštní pozornost budu věnovat lidem, které označuje typologie dle Hradeckých jako zjevné bezdomovce (Hradečtí, 1996, s. 36).

Jak již bylo nastíněno výše, bezdomovectví není statický jev, který by byl neměnný a který by bylo možné přesně ohraničit. Jedná se o proces, cestu jedince obtížnou životní situací, jejíž počátek si často ani on sám neuvědomuje. Na jejím konci je jeho život bez domova, v situaci, kterou sám není schopen vyřešit. Podle Baláše a kol. (2010, s.23) je: „termínem bezdomovectví označen souhrn jednání, procesů, příčin a následků, které vedou ke ztrátě zázemí, životních jistot, resp. ke společenskému vyloučení.“

Právě na myšlence vývoje bezdomovectví jako procesu je založena typologie dle Hradeckých (Hradečtí, 1996, s. 36). Podle této typologie lze rozdělit osoby bez domova a ohrožené ztrátou bydlení do tří kategorií:

- Zjevné bezdomovectví
- Skryté bezdomovectví
- Potenciální bezdomovectví

Do kategorie zjevných bezdomovců řadíme bezdomovce, které nejčastěji vidíme na ulicích. Jedná se o skupinu lidí, které si většina z nás představí, když se řekne bezdomovec. Tito lidé se také otevřeně různým způsobem hlásí ke statutu člověka na ulici a využívají sociální služby (Baláš a kol., s.2010). Proto mezi zjevné bezdomovce zahrnujeme i klienty využívající sociální služby v Azylových domech nebo Noclehárnách (Hradečtí, 1996, s. 28).

Průdková s Novotným (2008, s. 13) si myslí, že osoby bez přístřeší zařazené do skupiny zjevných bezdomovců jsou k rozpoznání na první pohled. Jsou typičtí zpustlým zevnějškem, všudypřítomným zápachem, ošuntělým oblečením a také způsobem chování. Při sobě mají větší

množství igelitových tašek, ve kterých mají veškerý svůj majetek, a proto je téměř nikdy neodkládají. Tuto skupinu lidí bez domova lze jako jedinou seriózně monitorovat. Této skupině budu věnovat pozornost v další části své práce.

Do skupiny osob ohrožených bezdomovectvím zahrnujeme lidi, u kterých není hrozba ztráty bydlení na první pohled patrná. Uváděná typologie tyto osoby označuje jako skryté bezdomovce. Jedná se o osoby, které nemají možnost trvalého bydlení, ale jsou schopny využívat dočasné bydlení například díky pravidelnému příjmu (Baláš a kol., 2010, s. 63). Tito lidé přebývají na různých místech, jako jsou parky, sklepy starých domů, nádraží, podchody, rozvody s teplou vodou nebo párou, squaty, hledají si obydlí ve starých automobilech, stanech v lepším případě přespávají u příbuzných nebo známých atd. Počet takto žijících lidí je jen velmi těžko odhadnutelný, skupinu nelze dobře monitorovat, protože nevyužívají sociálních služeb. Důvodů proč tomu tak je, může být hned několik, od studu, hrlosti, obav z neoprávněnosti požadavku, přes neznalost prostředí, legislativy, práv, až po absenci fungujících sociálních služeb v regionu.

Mezi potencionální bezdomovce řadíme ty osoby, které jsou ztrátou bydlení bezprostředně ohroženi. Zatím mají kde bydlet, ale jejich budoucnost v tomto bytě je značně nejistá a o svůj dům, byt nebo pronajatý pokoj můžou velmi rychle přijít. Do této skupiny potenciálních bezdomovců patří všichni ti, kteří žijí na hranici životního minima, pobírají minimální mzdu, mají nedostatek peněz, jsou v insolvenci, vyhlásili finanční bankrot, jsou zadlužení, žijí v ústavech nebo si odpykávají trest v nápravném zařízení atd.

V roce 1989 vznikla v Bruselu takzvaná Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci pod názvem FEANTSA. Jedná se o nejvýznamnější evropskou mezinárodní organizaci, která se zaměřuje na práci s lidmi bez domova. Tato organizace vytvořila v roce 2007 typologii ETHOS. Tato typologie vychází z přesvědčení, že domov lze vnímat ve čtyřech rovinách a jejich nenaplnění vede k bezdomovectví.

FEANTSA definuje čtyři různé typy osob, které přišli o bydlení:

- bez střechy-osoby přespávající na ulicích, v parcích, na nádražích nebo opuštěných budovách. Do této skupiny patří lidé, kteří využívají sociálních služeb jako jsou noclehárny.

- bez bytu-osoby pobývající v nápravných zařízeních, v léčebnách, v sociálních ústavech, nebo v ubytovných pro migranty.
- nejisté bydlení-osoby, které mají nejisté bydlení bez nájemní smlouvy, nebo ty osoby, které žijí u příbuzných nebo přátel a mohou se kdykoli ocitnout na ulici.
- nevyhovující bydlení-osoby žijící v provizorních podmínkách, nevyhovujících nebo přeplněných bytech. (FEANTSA, [on line])

Janebová (1999, s.27-28) ve své typologii bezdomovectví klasifikuje bezdomovce podle míry začlenění do komunity lidí bez domova:

- „nováčci“: ti, kteří se za bezdomovce sami nepovažují, snaží se o dodržování norem běžného chování. Bezdomovcům se vyhýbají, nechtějí být s nimi spojováni. Věří, že se jim podaří zapojit co nejdříve opět do společnosti.
 - nedávno dislokováni: to jsou lidé, u kterých se dodržování společenských norem pomalu začalo vytrácet. Stojí mimo sociální síť a nevyužívají služeb žádné instituce. Ocitají se v izolaci, nemají vlastní zdroje pro návrat do běžného způsobu života.
 - identifikovaní a izolovaní: na ulici přežívají už nějakou dobu, vědí, jak to chodí, pořád se ale nepovažují za lidi bez domova a k ostatním bezdomovcům se nehlásí.
 - identifikovaní a žijící ve skupině: úplně převzali hodnoty skupiny lidí bez domova, cítí se být jedním z jejich členů. Vytváří síť známých a kamarádů, začleňují se do bezdomovecké kultury. Janebová uvádí, že čím více je člověk vtažen do bezdomovecké kultury o to více bude muset zdolat schodů na cestě k návratu.
- Pro poskytování odborné pomoci je důležité především to, jak moc se dotyčný člověk integroval do společnosti lidí bez domova. Pokud se podaří zachytit potencionálního bezdomovce na začátku jeho cesty k bezdomovectví, je větší naděje, že se mu podaří vrátit se zpět do společnosti. V sociální práci s těmito lidmi je třeba stavět především na aktivizaci člověka, ne pouze na snižování bariér, najít zdroje, hledat alternativní cesty řešení a využívat je (Rose, 2018, s. 193).

V této kapitole jsem se věnoval typům bezdomovectví a jejich rozdělení, jak je uvádí autoři odborných publikací nebo například Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci pod názvem FEANTSA. Správné pochopení a používání typologie bezdomovectví je předpokladem správného přístupu sociálních pracovníků k lidem bez domova. Pro mou práci je důležitá znalost charakteristických rysů skupiny zjevných bezdomovců, kterých se bude týkat můj výzkum.

1.2 Příčiny bezdomovectví

Důvody ztráty domova mohou být různé. Rizikových faktorů vedoucích do bezdomovectví je mnoho. Počátky problémů jsou u každého jedince jiné. U někoho může být problémem závislost na alkoholu, drogách nebo třeba gamblerství, jindy je spouštěčem nezdar v podnikání, skutečnost, že je člověk obětí podvodu, nebo nedostatečné zajištění majetku proti krádeži, nehodě, či rozpadu manželství. V praxi se dost často setkáváme s tím, že člověk na ulici bojuje i s duálními diagnózami. Při poskytování odborné pomoci musíte dobře poznat klienta, kterému poskytujeme pomoc. Jedině pak může být naše pomoc účinná.

Než se sociální pracovník rozhodne, jak pomůže klientovi, musí nasbírat a utřídit důležitá fakta, „*jejichž analýza pomůže nalézt nejlepší možné řešení problémové situace.*“ Teprve pak může začít společně s klientem hledat východiska a řešení stavu, ve kterém se klient nachází (Janebová a Smutek, 2008, s. 13–15). Peterson a Seligman (2004) uvádějí, že při posuzování životní situace klienta nesmí sociální pracovník zapomínat na silné stránky každého jednotlivce.

Příčiny bezdomovectví rozdělují Hradečtí (1996, s. 33-34) na objektivní a subjektivní. Mezi objektivní faktory řadí sociální politiku a zákonný rámec, ve kterém se musíme pohybovat. Subjektivní faktory rozdělují Hradečtí do čtyř skupin:

- Faktor materiální: finanční gramotnost, nakládání s penězi, stálé zaměstnání, chybějící odpovědná osoba v jejich životě.
- Faktor vztahu: narušené vztahy, špatné příklady v chování rodičů, neúplné rodiny, neschopnost partnerského soužití, sexuální zneužívání v rodinách.

- Faktory osobnostní: různé druhy závislostí, psychické nemoci, mentální schopnosti.
- Faktory institucionální: po opuštění nějaké instituce jako například propuštění z nápravného zařízení, nebo ukončení výchovy v dětském domově.

Na objektivní a subjektivní rozdělují příčiny bezdomovectví také Průdková s Novotným (2008, s. 16). Podle těchto autorů se jedná o kombinaci reakcí na politické, ekonomické a společenské dění v naší zemi. Mezi objektivní příčiny řadíme sociální politiku státu a jeho zákonné normy. Za objektivní příčinu můžeme označit míru nezaměstnanosti, špatný zdravotní stav, nedostatečné zabezpečení člověka ve stáří, chudoba. Vnitřní neboli subjektivní příčiny jsou dány prostředím, které člověka formovalo, ovlivňovalo, jako je rodina, věk, schopnosti a předpoklady. Patří sem touha po poznání, chuť něco se učit, motivace něčeho v životě dosáhnout.

U každého člověka může být průběh krize jiný, velmi záleží na vnitřních kompetencích člověka a na vnějších možnostech (Vymětal in Vodáčková, 2002, s. 29). Krizová situace ještě sama o sobě neznamená patologický jev. Patologie může být skryta ve způsobu řešení situace. Pokud se včas nepodaří problémy vyřešit, situace se stává chronickou. Důsledky chronické situace se můžou odrážet do roviny psychické, sociální i somatické (Vidovičová in Šupková, 2007, s. 52).

Podle Vágnerové (2012, s. 749) je bezdomovectví složitý problém, na který se nelze dívat jen jako na ekonomický problém nezaměstnanosti chudoby. Mnohem větší předpoklad, že se stanou sociálně vyloučenými, mají handicapovaní lidé s různým druhem postižení. Další ohroženou skupinu tvoří lidé, kteří vyrůstali bez rodiny, pocházejí z částečně fungující rodiny, anebo z dysfunkčních rodin. Vývoj dítěte v takovýchto rodinách byl „narušen“. Není výjimkou, že zažili různé druhy násilí, zneužívání a odmítání. Někteří byli z rodiny odebráni, dobrovolně z ní odešli, nebo je rodina vyhnala. Za další příčinu lze označit špatné ekonomické, bytové nebo materiální podmínky. Rozdílné sociální zkušenosti (jako výchova v ústavu pro mladistvé nebo pobyt v nápravném zařízení) pomáhají vzniku nových, většinou špatných sklonů chování, které se ve společnosti nevyskytuje. Někteří lidé nemají schopnosti vést partnerský život, mít vlastní rodinu a starat se o ni, a z toho důvodů nemají sociální zázemí. Za jednu z dalších příčin lze označit vrozené dispozice, častá je kombinace mentálního a duševního postižení. Dále se může jednat poruchu osobnosti nebo různé typy degenerací jako důsledek dlouhodobého užívání návykových látek.

Podle Průdkové s Novotným (2008, s. 16) stojí za nejobvyklejší příčinou bezdomovectví ztráta domova, rozpad rodiny a na druhém místě je to ztráta zaměstnání. Hála (Hála in Průdková, Novotný, 2008, s. 35) vidí mezi příčinami sociálního vyloučení nezaměstnanost, nedostatek sociálních bytů a také propouštění duševně nemocných z psychiatrických zařízení, kde chybí zařízení pro následnou péči. V zahraničí vidíme, že dochází ke změnám přístupu, které v rámci procesu zotavení a umožňují lidem bez domova, práci s vlastními zdroji, orientace na budoucnost, to jsou stavební kameny, na kterých staví, (McNaughton, 2007, in Glumbíková a kol., 2018). Jako je touha po respektu a uznání, protest.

Sociokulturní prostředí má na člověka významný vliv. V průběhu života dochází k socializačnímu procesu k osvojení návyků, norem a vzorců chování na základě jejich identifikace a napodobování. Socializací osvojené kompetence a vlastnosti jsou typické pro společnost, ve které žije (Vízdal, 2010, s. 39–41).

Také Haasová (2005, s. 13) mluví o celé řadě příčin, které se podílejí na vzniku bezdomovectví. Vnímá, jak je těžké rozdělit tyto faktory do rozdílných skupin, protože každý člověk je jiný. Situaci ztěžuje i to, že důvodů sociálního vyloučení bývá více. Matoušek (2013, s. 339) také vidí celou řadu důvodů vedoucích ke ztrátě střechy nad hlavou. Podle Matouška se jedná o průsečík nevhodného chování, které je velice rizikové, jako je prostituce, závislosti a kriminální chování. Přijít o bydlení je pak většinou logickým důsledkem.

Charakter dané osobnosti je nutno vnímat v kontextu „*v plné složitosti procesu socializace*“ (Kraus, 2008, s. 74). Bezdomovec se se skupinou plně identifikuje, po nějaké době přebere její normy chování, hodnoty a postoje (Kraus, 2008, str. 88–90). Větší skupina svým členům dává přiměřenou podporu a určuje hranice dovoleného chování (Nakonečný, 2009, s. 386). Život uvnitř takovéto skupiny je ovlivněn názory, které si každý člen přinese z prostředí, kde vyrůstal (Kraus, 2008, s. 90).

Co je skutečnou příčinou a co je důsledkem chování vedoucího ke ztrátě domova, nelze jednoznačně říct, každý člověk má vlastní životní příběh (Průdková, Novotný 2008, s. 15).

Je třeba si uvědomit velmi důležitou věc, na kterou se snadno zapomíná. Být bezdomovcem si jako svůj způsob života zvolila jen malá část mladých lidí. Ostatní jsou na ulici nedobrovolně. Naprostá většina lidí potulujících se po ulicích se trápí nějakým problémem, který neumějí bez pomoci vyřešit. Pokud se k nim odborná pomoc nedostane včas a nenajde se

nikdo, kdo by jim pomohl, většinou se pak jejich problém prohlubuje a sami nejsou schopni se zařadit z ulice zpět do společnosti. Výborná sociální práce spočívá nejen v poradenství, tak jak to často vidíme („potřebujete vyřídit občanský průkaz, zajděte si na magistrát nebo matriku, potřebujete vyřídit sociální dávku, běžte na úřad práce“), ale spočívá v celostním posouzení životní situace klienta. Správné posouzení je základem pro dobrou volbu metody sociální práce. A v konečném důsledku pomůže klientovi objasnit příčiny a následky jeho chování. Pokud dojde k navázání dobrého vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem a nastaví se vhodná pomoc, pak stoupá naděje, že se podaří vrátit klienta zpět do společnosti. Aby bylo možné zajistit kvalifikovanou sociální pomoc všem klientům, je třeba znát počty jedinců, kteří v předchozích letech tyto služby využili a zajistit tak efektivní využití těchto služeb klienty.

1.3 Potřeby lidí bez domova

Život na ulici není jednoduchý, pro řadu z nás je dokonce nepředstavitelný. Co dělá člověk bez domova, když prší, sněží, je škaredé počasí? Zatím co my jsme v práci nebo doma, on je pořád na ulici, tráví svůj čas na místech, kde by jen málokdo z nás chtěl být a s lidmi podobného osudu, jaký má on sám. Často jsou mu jediným věrným druhem zvířata, nejčastěji psi. Setkávání se s lidmi bez domova je po každé jiné. Nikdy nevíte, na co se máte připravit, co vás čeká. Nikdy ale nesmíme zapomínat na to, že před námi stojí člověk, který má své potřeby svá práva a povinnosti.

Vágnerová (2012, s. 751) o lidech na ulici říká: jejich život na ulici je velmi náročný, žijí v prostředí, které nenabízí dost podnětů, jak uspokojit své životní potřeby. Není proto divu, že lidé přežívající na ulici nemají uspokojeny potřeby v různých oblastech svého života. U těchto lidí je stimulace nových podnětů velmi potlačena, sami nevyhledávají nové podněty, protože si myslí, že už pro ně nemají žádný význam. Velkou roli hraje i jejich špatný zdravotní a duševní stav „*Nedostatek přístupu k základní lékařské péči některých lidí znamená nejen zhoršení životních okolností toho, kterého člověka, ale může ovlivnit zdravotní stav daleko širšího spektra lidí, kteří nevšimavě prochází kolem*“ (Šupková, 2007, s. 9). Výzkum prokázal, že mezi bezdomovci je výskyt chronických onemocnění, infekčních, duševních nemocí vyšší než mezi běžnou populací (Barták in Šupková, 2007, s. 10).

Potřeba je motivem k jednání (Matoušek, 2012, s. 309). Pokud člověk dlouhodobě nenaplnuje své potřeby, může dojít k rozvoji deprivace. Můžeme tedy říct, že potřeba je jakýmsi projevem určitého nedostatku. Vlastní zkušenost s nedostatkem se odráží ve všech oblastech

života, prolíná se tedy ve všech sférách lidské bytosti bio-psycho-sociální. Přehled o základním rozdělení přináší takzvaná Maslowova pyramida potřeb. Ta rozděluje lidské potřeby do pyramidy. Základní potřeby tvoří spodní část pyramidy, kde jsou základní fyziologické a tělesné potřeby, pokračuje ke složitějšíma končí a v nejvyšším bodě, což je potřeba seberealizace. Maslowova pyramida potřeb vychází z předpokladu, že nejdříve je nutné uspokojit základní lidské potřeby a teprve potom je možné se věnovat uspokojování vyšších potřeb (Atkinson, 2003, s. 45).

Zájem okolí může působit pozitivně či negativně, vstřícný přístup, dostatek času na sociální poradenství, čas na hygienu, dostatek teplé vody, čisté prostředí atd. „*Sociálně pedagogický přístup k prostředí znamená tedy snahu posilovat a upevňovat kladné formativní vlivy prostředí, takové, které jsou v souladu s výchovnými záměry a eliminovat, respektive předcházet působení vlivů negativních*“ (Špičák in Kraus a Sýkora. 2009, s. 26).

Každý člověk, který se ocitne na ulici, by se měl pokusit udržet kontakt s rodinou, přáteli, s lidmi ze své práce a neopouštět síť vztahů, kterou má. Všichni by ho v tom měli podporovat. Marek (2012, s. 37) se domnívá, že pokud se lidem na ulici nepodaří udržet si vztahy se svými blízkými, začnou je navazovat s lidmi, kteří již na ulici žijí delší dobu. Takovým lidem se pak jen těžko opouští bezdomovecké prostředí.

Lidé bez domova často zažívají neúspěch a zklamání, proto se složitějším úkolům snaží vyhnout. Bojí se, že už sami nic nedokážou a jejich sebehodnocení je na velmi nízké úrovni. Neúspěch je připravil o naději na zlepšení situace, ve které se nacházejí (Vágnerová, 2012, s. 752).

V podobném duchu se nese i mínění dalších autorů, jako například Marka a Schwarzové (2012, s. 37), kteří uvádějí, že lidé žijící na ulici se po tom, co se sami neúspěšně pokoušeli vrátit z ulice zpět do společnosti, si zaslouží pomoc ostatních. Podle Schwarzové (2005, s. 320) odsun lidí, přežívajících na ulici, na samý okraj společnosti, vyvolává u těchto lidí velmi nízké sebehodnocení, které má trvalé následky. Podobě toto popisuje i Vágnerová (2012, s. 753), když píše, že lidé na ulici svůj dosavadní způsob života hodnotí velmi negativně a mají malou sebedůvěru.

Vztahy v rodině považuje každý z nás za jedny z nejdůležitějších. Většina lidí přežívajících na ulici svou rodinu ztratila nebo svoji vlastní rodinu nikdy nepoznala Schwarzové

(Vágnerová, 2012, s. 751). V rodině každý z nás zázemí svou vlastní sít' sociálních vazeb a vztahů. Tam, kde je rodina disfunkční, a dojde k tomu, že člen rodiny potřebuje pomoc a nikdo mu ji neposkytne, zpravidla se obrátí a hledá pomoc u svých příbuzných nebo známých. Proto sociální pracovníci při jednom z prvních setkání s klientem hledají pomoc v jeho blízkém okolí, nejčastěji to bývá v rodině. Snaží se o to, aby klient získal podporu ve svém přirozeném prostředí. (Marek, 2012, s. 37).

Lidé bez domova prochází denně obrovským stresem, většina nemá jistotu, v jakých podmínkách stráví další noc. Jestli je někdo neokrade a nepřijdou o to málo, co mají. Většinou přesně neví, co a kdy budou ten den jíst. Provází je strach a napětí, někteří používají k úniku z tohoto stresu alkohol, drogy nebo jiné návykové látky. Přesto lidé žijící na ulici mají stejné sny o svém životě jako každý z nás. Cíleně vynaložené úsilí služeb poskytujících sociální služby pro lidi bez domova jim může pomoci tyto sny si začít plnit. Správná znalost počtu lidí, kteří jsou ochotni svou situaci změnit pomocí sociálních služeb povede k tomu, že bude možné služby využívat efektivně.

2 odborná sociální práce s lidmi v nepříznivé sociální situaci a zákon o sociálních službách

První kapitulu této práce jsem věnoval vývoji a historii sociální pomoci lidem v nouzi. Na příkladech z historie jsem ukázal, že v každé společnosti se najdou lidé, kterým je potřeba pomáhat. Jsou to lidé, kteří z různých důvodů neovládají plnit to, co od nich společnost očekává. V této kapitole se věnuji sociální práci s lidmi v nepříznivé sociální situaci. Uvedu znění zákona o Sociálních službách č. 108/2006 Sb., který upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory lidem v nepříznivé sociální situaci.

2.1 Sociální práce a služby pro lidi v nepříznivé sociální situaci

Cílem sociální práce s klientem je podle Matouška (2003, s. 213) pomoc člověku, kterému hrozí sociální vyloučení s vytvořením takových podmínek, které mu pomohou získat zpět společenské uplatnění. Sociální práce se zaměřuje na řešení sociálních problémů, vychází ze společenské solidarity a ze schopností každého klienta.

Pro lidi žijící na ulici je nejdůležitější starostí zajistit si jídlo a nocleh. Sociální služby se snaží pro tyto lidi poskytovat bezpečné místo k přenocování, pokud je to možné s jídlem, s výměnou prádla, místo pro osobní hygienu a lékařské ošetření. (Schwarzová, 2005, s. 322).

Práce s lidmi bez domova je složitější i z toho důvodu, že cílová skupina je tvořena z různých lidí. Proto se Průdková a Novotný (2008, s. 52) domnívají, že je na místě používat při práci s těmito lidmi individuální přístup k odstranění příčin bezdomovectví.

Při práci s vyloučenými lidmi bývají často používány dva různé přístupy (Levinson in Marek, 2012, s. 116). První se zaměřuje na změnu v životě člověka. Motivuje klienta k vynaložení alespoň nějakého úsilí, aby mohl využívat určitý typ služeb. Naproti tomu druhý přístup je zaměřen více na podporu klienta. Předpokládá, že pokud dojde k základnímu uspokojení potřeb, bude dopad na klientův život minimální a nebude tak snadno podléhat patologickým jevům. Člověk tak snáze získá motivaci ke změně ve svém životě. Tento přístup předpokládá propojení ambulantních a pobytových služeb.

Prevence je nejlevnější pomoc. V ideálním případě může předcházet tomu, aby se člověk dostal do svízelné situace. Marek (2012, s. 144) uvádějí, že prevence má tři stupně:

- Primární stupeň, obecné prevence, osvětová a informační činnost věnující se bezdomovectví. Využívá přednášek ve školách a publicitu v médiích.
- Sekundární stupeň, směřuje k zabránění předlužení rodin nebo jedince, kteří nemají na zaplacení nájemného. Využívá sociální intervenci jednotlivců a rodin.
- Terciální stupeň, snaha o řešení ubytování pro osoby v akutní krizi, po návratu z vězení nebo z ústavní výchovy či léčby.

Prevenici se věnují také služby, které poskytují pomoc sociálně vyloučeným lidem. Tyto poskytují klientům potřebné informace prostřednictvím různých typů poradenství. Cílem je posílit klientovu schopnost řešit vzniklou situaci. Služby pro bezdomovce jsou zaměřeny na zajištění základních životních potřeb v denních centrech, noclehárnách a azylových domech. Navazovat na tyto služby se pak snaží služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost klientů. Tyto služby poskytují odbornou podporu k získání zaměstnání, rekvalifikaci nebo výcviku v důležitých dovednostech, jako je sepsání životopisu, nácvik jednání na úřadech (Schwarzová, 2005, s. 321-328).

Pracovníci, kteří se věnují klientům bez domova, by měli pracovat na tom, aby u svých klientů co nejvíce omezovali závislost na poskytované službě, a tím podporovali jejich samostatnost a odpovědnost. Odborná pomoc by měla být poskytnuta pouze v nezbytném případě. To ovšem předpokládá znalost toho, co mohou klienti ve službě využít a i to, že mohou svobodně využití některé služby odmítnout (Schwarzová, 2005, s. 329).

Pro osoby žijící na ulici je vytvořen několikastupňový systém ambulantních služeb: terénní sociální služby, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové byty a výcvikové byty. Systém ale neřeší vše kolem bezdomovectví. Otázka bezdomovectví v naší zemi je dlouhodobě zanedbávána. V této oblasti působí pouze neziskové organizace nebo příspěvkové organizace statutárních měst. Pro správné fungování sociální politiky v této oblasti je nezbytné propojení prevence se sociálními službami a návaznými službami, které se zaměřují na primární, sekundární a terciální příčiny bezdomovectví (Marek, 2012, s. 144).

Život na ulici s sebou často nese nejen materiální chudobu, ale hlavně sociální vyloučení. Pod tímto termínem si dle Matouška můžeme představit neúčast jedince nebo skupiny vyloučených na životě společnosti v různých oblastech společenského života. Sociální vyloučení má různé podoby a často lze hovořit o zamezení přístupu ke vzdělávání, slušnému

bydlení, dobré práci a tím i slušnému a stálému příjmu. Většina sociálně vyloučených se tak často pohybuje pouze ve skupině podobně izolovaných lidí. Pokud se jedná o dlouhodobou izolaci, začínají se přidávat pocity zbytečnosti a méněcennosti, člověk je vystaven velké stresové zátěži. Příčiny tohoto stavu mohou být individuální nebo naopak systémové. Spouštěčem může být nízké sebevědomí, špatný zdravotní nebo psychický stav, věk, nefungující rodina, různé závislosti, nízká míra vzdělání, nezaměstnanost, nedostatek peněz, ztráta bydlení. Zařadit se zpět do společnosti je bez pomoci někoho jiného, nebo bez pomoci instituce téměř nemožné. Někteří jedinci nestojí o pomoc a raději se dobrovolně izolují po zbytek života od ostatní společnosti (Matoušek a kol. 2003, s. 217).

Sociální nerovnost často vede k sociálnímu vyloučení. Každá lidská společnost se skládá z bohatých a chudých, tak tomu vždy bylo a pravděpodobně bude i nadále. Kdybychom chtěli zabránit sociálnímu vyloučení, museli bychom nejdříve odstranit sociální nerovnost. V tomto boji s nerovností pomocí prevence bychom museli předcházet sociálnímu vyloučení a pomocí resocializace navrátit člověka zpět do běžné společnosti. Tímto způsobem by se dalo omezit sociální vyloučení (Sekot, 2006, s. 252).

Sociální vyloučení a bezdomovectví mají k sobě velmi blízko. Kotýnková sociální vyloučení definuje jako nerovný přístup k pěti základním zdrojům společnosti: zaměstnání, vzdělání, zdravotní péči, bydlení a sociální ochraně. Lidé bez domova mají k těmto zdrojům jen velmi omezený přístup (Kotýnková In Matoušek a kol. 2003, s. 315).

2.2 Legislativa v ČR

Otázkou bezdomovectví se zabývá pochopitelně také legislativa ČR. Tato část práce přinese některé důležité dokumenty a zákony, které jsou spojeny s problematikou pomoci lidem v nouzi, v mém případě lidem bez přístřeší. Nejprve zmíním možnosti lidí bez přístřeší využívat podpory zákonů o životním minimu a o hmotné nouzi, zvláštní část budu věnovat zákonu o sociálních službách.

V rámci řešení problematiky bezdomovectví v České republice je třeba zmínit zejména Koncepci prevence a řešení problematiky bezdomovectví do roku 2020. Je zde uveden přibližný počet bezdomovců asi 30000 lidí a současně jsou zde zmiňovány bezdomovectvím nejvíce ohrožené skupiny. Patří sem zejména starší lidé, lidé bez rodiny, či nezaměstnaní. Pozornost je zaměřena i směrem k bezdomovectví potenciálnímu. Ve vládní koncepci jsou navrženy i čtyři

základní skupiny opatření, které se týkají oblasti dostupnosti bydlení, přístupu ke zdravotní péči, poskytování specifických sociálních služeb a poslední se soustředí na vzájemnou spolupráci zúčastněných institucí (VLÁDA ČR. Vláda schválila koncepci řešení bezdomovectví [online]).

V České republice došlo k legislativní úpravě od 1. 1. 2007, kdy vstoupil v platnost zejména o zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákon č. 110/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi a zákon č. 111/2006 Sb., o životním minimu.

Snahou zákona o životním a existenčním minimu je chránit domácnosti před hmotnou nouzí a současně zvýšit jejich motivaci k pracovní činnosti. Podle tohoto zákona životním minimem rozumíme „*společensky uznanou hranici peněžních příjmů k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb.*“ Na rozdíl od minulosti se jedná o jednosložkový finanční prostředek. Existenčním minimem se podle zákona rozumí „*minimální hranice peněžních příjmů, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni přežití.*“ Jednou z dalších možností, jak pomoci lidem ohroženým ztrátou bydlení jsou dávky státní sociální podpory dle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře či dávky pomoci v hmotné nouzi dle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. V případě dávek státní sociální podpory se jedná o příspěvek na bydlení. V případě dávek pomoci v hmotné nouzi se jedná buď o doplatek na bydlení či mimořádnou okamžitou pomoc. I tady je potřeba splnit podmínky pro nárok na dávku.

Podle platné legislativy má u nás každý občan ve svém občanském průkazu zaznamenán trvalý pobyt. Zákon nezná pojem bezdomovec. Lidé, kteří o svůj domov přišli, se přirozeně nezdržují v místě trvalého pobytu. Při uplatňování zákonných dávek (Haasová, 2005, s. 26) „*Tento institut je tedy poskytovateli služeb pro bezdomovce velmi kritizován*“ (Průdková a Novotný, 2008, s. 32). Člověk, který nežije v místě trvalého bydliště, má tím velmi malou šanci dosáhnout na dávky vyřizované Úřadem práce, např. dávka hmotné nouze, podpora v nezaměstnanosti, účast v rekvalifikačním kurzu atd. (Hradečtí, 2006, s. 38). Většina bezdomovců žije bez jakýchkoli dokladů. Vyřízení nových dokladů je pro ně náročné, poměrně zdlouhavé a namáhavé. Většina není schopná si je sama zařídit. Často pro ně nejsou ani důležité, řeší jiné starosti. Někdy se u nich projeví „*chorobný strach z jednání na úřadech*“ (Hála, 2005, s. 35). Proces vyřizování dokladů je dost složitý a v množství různých formulářů se neorientují. Představa, že to zase nezvládnou, je odradí. „*Takového bezdomovce takřka nic nedonutí k návštěvě úřadu, a proto je nutná osobní asistence*“ (Průdková a Novotný, 2008, s. 33).

Zvláštní kapitolu pomoci lidem v obtížné životní situaci spojené se ztrátou bydlení tvoří nabídka a přidělování tzv. bytů s komplexní sociální podporou. Tyto byty přidělují v rámci různých projektů potřebným lidem některé obce za spolupráce sociálního a bytového odboru. Jedná se o malometrážní byty, jejichž obyvatelům dlouhodobě poskytuje podporu sociální pracovník obce. Další možností je potom přidělení sociálního bytu bez podpory, ale s dotovaným nájemným. Problémem sociálního bydlení v České republice je nedostatek bytů, zvláště nízkonákladových, vedených jako sociální.

2.2.1 Zákon o sociálních službách č. 108 / 2006 Sb.

Nedílnou a rozhodně velmi zásadní součástí pomoci lidem bez domova, lidem, kterým hrozí sociální vyloučení, je poskytování sociálních služeb podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění. Ten rozděluje druhy sociálních služeb na sociální poradenství, sociální péči a sociální prevenci. Sociální služby podle tohoto zákona se poskytují jako pobytové, ambulantní či terénní.

V Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou upraveny podmínky poskytování podpory a pomoci osobám, které se ocitnou v nepříznivé sociální situaci. Je zde kladen důraz na spolupráci mezi uživatelem a poskytovatelem. Uživatel přebírá spoluodpovědnost „*za řešení nepříznivé sociální situace a závislosti na sociálních službách*“ (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 16). Součástí zákona jsou Standardy kvality sociálních služeb, které jsou zaměřeny na respektování práv uživatele a lidskou důstojnost.

Problému bezdomovectví se věnují služby sociální prevence. Mezi tyto služby zákon řadí nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, domy na půl cesty a některé terénní programy. V České republice je zaveden tzv. vícestupňový systém sociálního začleňování lidí bez domova. Jedná se zejména vzájemnou propojenost a návaznost mezi sociálními službami.

Služby by měly být nastaveny tak, aby každý, kdo se ocitne v obtížné životní situaci a má zájem ji aktivně řešit, našel pomocnou ruku v každé fázi cesty z ní. K problému dojde ve chvíli, kdy člověku po poskytnutí pomoci na některém stupni není možné nabídnout pomoc navazující. Jinými slovy na ambulantní, terénní či pobytovou službu v praxi další potřebná služba nenavazuje. Často se v této situaci nacházejí uživatelé domů na půl cesty, azylových domů atd. Tento jev není ojedinělý a má za následek dlouhodobé setrvání uživatele v daném zařízení a tím vytvoření jeho závislosti na sociální službě.

2.3 Sociální služby

Na podkladě jmenovaného zákona pracuje v České republice rozvinutá síť neziskových organizací, které pomáhají lidem bez domova. Mezi organizace, které poskytují pomoc bezdomovcům, patří občanská sdružení, příspěvkové organizace, církve a náboženské organizace, obecně prospěšné společnosti a mezinárodní organizace. Mezi neziskové organizace, které se ve větší míře zapojují do práce s lidmi bez domova, lze zahrnout zejména Diecézní Charity, Oblastní a farní Charity, Armádu spásy, Nový prostor, Diakonii, Člověka vtísni a další. Tyto organizace poskytují služby ubytování v noclehárnách, bydlení v azylových domech, provozují nízkoprahová denní centra, provozují terénní sociální práci a sociálně právní poradenství. Velkým problémem služeb pro lidi bez domova je nízká kapacita a nedostatečné financování.

Sociální služby pomáhají osobám bez přístřeší zvládnout krizová období a pomáhají jim s návratem do společnosti. V sociální práci s lidmi bez domova se často používá přístup, který je orientovaný na změnu. V tomto přístupu je pomoc odstupňována, kdy jednotlivé stupně jsou postupně náročnější. Například pro získání lepšího bydlení je potřeba, aby vyvinul větší úsilí. Vlastní snaha klienta změnit se je podmínkou. Na lidi bez domova nesmíme zapomínat ani při poskytování duchovní pomoci. I mezi bezdomovci se najdou i věřící lidé. Podle zkušeností je jich sice méně, ale přesto by se takové služby měly nabízet. Duchovní podpora pro člověka bez domova může být velmi významná. Pastorační péče je jednou z možností, je to doprovázení člověka, aby zvládl situaci, ve které se ocitl. Rovněž psychologická pomoc by měla být pro lidi bez domova lépe dostupná, poskytována buď ve formě poradenství či krizové intervence. Sociální pracovník by měl vědět, kde končí jeho kompetence a v případě nutnosti odkázat klienta na pomoc psychologa. Poradenská činnost je typická například pro nízkoprahová denní centra, noclehárny, noční krizová centra atd. Problém je ale s tím, kde vzít odborníka, který by byl ochoten věnovat se této cílové skupině a aby klienti pravidelně docházeli na domluvené schůzky.

2.4 Shrnutí úvodní části

Ve své magisterské práci se zabývám lidmi, kteří využívají služby organizací poskytujících pomoc lidem žijícím na ulici města Brna. Pro lepší pochopení jsem ve stručnosti uvedl historický vývoj v této sociální oblasti, který může být i jakýmsi obrazem života společnosti v různých dobách vývoje sociální práce s lidmi bez domova. V této práci se

zabývám nejen historickým vývojem a příčinami bezdomovectví, ale i typy a základním rozdělením podle jednotlivých autorů, zabývajících se touto problematikou, protože správné pochopení a používání typologie bezdomovectví je předpokladem správného přístupu sociálních pracovníků k lidem bez domova.

V závěru této části se zmiňuji o potřebách lidí žijících na ulici a o zákonu o sociálních službách, který je základním stavebním kamenem, podle kterého se při práci s lidmi bez domova řídíme. Aby bylo možné zajistit kvalifikovanou sociální pomoc všem klientům, je třeba znát počty jedinců, kteří v předchozích letech tyto služby využili a zajistit tak efektivní využití těchto služeb klienty.

Dále zde uvádím různé typy organizací, které se problematice lidí bez domova věnují. Snažil jsem se zde popsat, jaké jsou možnosti pomoci a jaké služby se těmto lidem poskytují. Zmínil jsem se zde i o problému návaznosti sociálních služeb na potřeby klientů ať už azylových domů nebo klientů domu na půl cesty...

3 Metodologie výzkumu

3.1 Cíl výzkumu

V teoretické části práce jsem nastínil teoretické poznatky, související s tématem mé práce. Na základě těchto teoretických poznatků provedu výzkumné šetření. V praktické části popisují proces a výsledky empirického šetření realizovaného ve vybraných sociálních službách, s cílem **zmapovat počet lidí bez domova, kteří v letech 2010-2020 využili v městě Brně sociální službu pro lidi bez domova**. Cíleně vynaložené úsilí služeb poskytujících sociální služby pro lidi bez domova a správná znalost počtu lidí, kteří jsou ochotni svou situaci změnit pomocí sociálních služeb povede k tomu, že bude možné služby využívat efektivně.

Vedlejším cílem je zjistit, zda množství osob využívajících vybrané sociální služby pro lidi bez domova je závislé na kapacitě těchto zařízení a také na událostech, které zaměstnanci sledovaných sociálních služeb považují za rozhodující.

3.2 Výzkumná otázka

V této kapitole se budu postupně věnovat metodě a strategii, kterou jsem zvolil k tomu, abych naplnil cíl výzkumu. Výzkumná otázka vyplývá z formulovaného problému. Vymezuje hranice zkoumání, protože v praxi není obvyklé, aby jeden výzkumník prozkoumal všechny aspekty výzkumného problému. Výzkumná otázka umožňuje zúžit výzkumný problém na velikost, kterou je možné zkoumat.

Hlavní výzkumná otázka práce zní: Kolik lidí bez přístřeší v letech 2010–2020 využilo ve městě Brně službu noclehárny, azylového domu a domu sociální prevence s ohledem na jejich kapacitu? Jako vedlejší cíl jsem si vytyčil odpověď na otázku: Co podle zaměstnanců sledovaných služeb stojí za výkyvy počtu bezdomovců využívajících služby?

3.3 Metoda výzkumu a technika sběru dat

Volba metody výzkumu se řídí tématem a cílem výzkumu. Současná podoba sociálně vědního výzkumu využívá dvou rozdílných výzkumných metod – kvantitativní a kvalitativní.

Kvantitativní přístup se snaží o uplatnění statistických metod, kvantifikaci sociálních jevů, kdy je výzkum chápán jako měření sociálních jevů (Baláž, 2010 s. 45). Tato strategie používá deduktivní logiku, kdy sociální problém existuje v teorii či sociální realitě a následně se

předkládá do jazyka hypotéz, které jsou základem pro výběr proměnných. Sebraná data jsou použita pro testování hypotéz a výstupem tohoto typu výzkumu může být soubor přijatých či zamítnutých hypotéz (Disman, 2000, s. 22).

Kvalitativní výzkum popisuje Disman (2000, s. 46) jako nenumerné šetření a interpretaci sociální reality s cílem odhalit význam sdělovaných informací. Je spojován s induktivní logikou, na začátku výzkumu je sběr dat a pozorování, následně výzkumník pátrá po pravidelnostech, které existují ve zkoumaných datech, a hledá význam těchto dat.

Pro svou práci jsem podle základní výzkumné otázky, která předurčuje to, co chci zkoumat, zvolil smíšený výzkum. Ten Hendl (2016, s. 56) definuje jako *"obecný přístup, v němž se míchají kvantitativní a kvalitativní metody, techniky nebo paradigmata v rámci jedné studie."* Pro první část jsem použil kvantitativní výzkum, jako techniku pro získání dat jsem zvolil studium dokumentů příslušných služeb pro lidi bez domova. Využil jsem veřejně přístupných výročních zpráv a materiálů jednotlivých sledovaných služeb a statistických materiálů sociálního odboru Magistrátu města Brna.

Druhá část výzkumu probíhala za použití kvalitativního výzkumu, technikou polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky sledovaných zařízení. Respondenti byli vybráni technikou účelového výzkumu a osloveni telefonátem na pracovišti. Všichni respondenti byli při osobním setkání seznámeni s účelem výzkumu, poučeni o dobrovolnosti účasti ve výzkumu a anonymitě celého šetření. Zaznamenané rozhovory byly přepsány a následně analyzovány. Z rozhovorů vyplynuly skutečnosti, které byly následně porovnány s grafy, vzniklými v první části výzkumu a vyjadřujícími změny počtu uživatelů všech poskytovatelů ve sledovaném období.

3.4 Popis výzkumného souboru

V Brně poskytují sociální službu lidem bez domova celkem tři organizace. Dvě neziskové organizace, Armáda spásy a Diecézní Charita Brno a jedna příspěvková organizace Centrum sociálních služeb Brno. Pro sběr dat jsem analyzoval data z výročních zpráv těchto organizací. V první části práce jsem analyzoval data ze zpráv všech tří organizací, do vzorku tedy byly zahrnuty všechny organizace ve městě Brně.

Výběr výzkumného souboru byl podle Dismana (2000, s.45) „založen na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno a o tom, co je možné pozorovat“, tedy technikou

účelového výběru. Pomocí něj jsem vybral pro druhou část práce sociální pracovníky sledovaných zařízení, kteří byli ochotni přispět do výzkumu svými informacemi. Celkem se zúčastnilo 11 sociálních pracovníků, 7 žen a 4 muži. Všichni pracovali ve sledovaném zařízení na pozici sociální pracovník, a splňovali požadavky na vzdělání podle Zákona 108/2006 o sociálních službách. Tři absolvovali vyšší odborné a osm mělo vysokoškolské vzdělání. V uvedeném zařízení pracovali od šesti měsíců do dvanácti let, ale praxi v sociální oblasti měli všichni od sedmi do sedmnácti let. Především praxi měli často s osobami ohroženými sociálním vyloučením.

3.5 Předvýzkum

Předvýzkum slouží k ověření funkčnosti nástroje zjišťování a k zhodnocení, zda je výzkum v praxi realizovatelný. Je testem nástrojů, které výzkumník hodlá ve výzkumu použít (Disman, 2000, s.56). Lamsler (1966, s.45) poukazuje na skutečnost, že předvýzkum anticipuje celý průběh hlavní části výzkumu. Zahrnuje všechny podstatné složky dotazování i zpracování získaných informací. Věnuje pozornost každé podrobnosti výzkumu, zejména tam, kde je potencialita chyby nebo celkového neúspěchu výzkumné akce.

Dříve než jsem započal s hlavním sběrem dat, obrátil jsem se na své bývalé kolegy v Městském středisku krizové sociální pomoci pro osoby v extrémní sociální tísní Centra sociálních služeb v Brně, abych s jejich pomocí nahlédl do dokumentů, které jsou podkladem pro vypracování jednotlivých výročních zpráv pro určitou organizaci za určité období. Cílem bylo zjistit, zda výroční zprávy a informace zveřejňované v informačních materiálech zařízení přesně odpovídají oficiálním dokumentům. Vzhledem k tomu, že jsem zjistil shodu interních i veřejných materiálů, ověřil jsem si, že cesta čerpání dat z veřejných materiálů je pro potřeby mého výzkumného šetření dostačující. Předvýzkum tak splnil svoji funkci. Ověřil jsem si, že mnou vybraný způsob sběru dat bude vhodný k získání potřebných informací.

4 Analýza dat

První část práce tedy obsahuje popis činností jednotlivých sledovaných služeb všech tří poskytovatelů, a pomocí popisné statistiky seznamuje s počty klientů podle jednotlivých poskytovatelů.

Data získaná studiem dokumentů byla zpracována a vyhodnocena pomocí popisné statistiky a porovnána s daty získanými ze všech sledovaných služeb od všech sledovaných poskytovatelů sociálních služeb pro lidi bez domova. V datech o počtech uživatelů jednotlivých služeb jsem hledal souvislosti s daty o kapacitě jednotlivých služeb. Zjištěná data byla uspořádána a byly vytvořeny tabulky a grafy.

Ve druhé části výzkumného šetření jsem pomocí statistiky zjištěná data porovnal s výpověďmi pracovníků sledovaných sociálních služeb. Pro tento krok jsem použil rozhovory, které však nahrazovaly dotazníkové šetření. Ověřoval jsem jimi data vyplývající z teoretických konceptů a porovnal s indikátory, které by mohly mít vliv na dostatečnost využívání sledovaných služeb lidmi bez domova.

4.1 Služby pro lidi bez domova

V Brně poskytují sociální službu lidem bez domova celkem tři organizace – nezisková organizace Armáda spásy, příspěvková organizace Centrum sociálních služeb Brno a Diecézní Charita Brno. Tato část přináší pomocí popisné statistiky informace o počtu uživatelů jednotlivých služeb. Na jejím konci bude možné určit podstatné změny v počtech uživatelů služeb jednotlivých poskytovatelů.

4.1.1 Armáda spásy

Armáda spásy v Brně poskytuje služby pro lidi bez domova prostřednictvím Centra sociálních služeb Josefa Korbela. Sídlí na adrese Mlýnská 25 v Brně a poskytuje své služby osobám bez přístřeší. (Čerpáno z <https://armadaspasy.cz/pobočky/brno/brno-centrum-socialnich-sluzeb-josefa-korbela/>)

Pro lidi bez domova má registrovány službu azylového domu, noclehárny, nízkoprahového denního centra a terénní programy pro lidi bez domova. Jednotlivé služby centra jsou navzájem prostupné a reagují na potřeby osob v různých životních situacích

spojených se ztrátou bydlení. Současně zohledňují také možnosti uživatelů a velký důraz kladou i na různou míru jejich motivace.

Azylový dům Armády spásy je podporován v rámci projektu Podpora vybraných sociálních služeb na území Jihomoravského kraje a pomoc a podporu poskytuje ženám a mužům starším 18 let, kteří ztratili bydlení, zvládnou bez pomoci druhých osob dodržovat hygienu, úklid a pohyb, a zároveň chtějí svoji nelehkou situaci zlepšit.

Je zde možné celodenní ubytování zpravidla na 1 rok. Během této doby jsou osoby v nouzi podporovány a je jim poskytnuta pomoc s řešením nelehké situace tak, aby mohli samostatně fungovat v běžném životě. K dispozici jsou prostředky pro úklid, praní i žehlení osobního prádla, a také výměnu ložního prádla, je nabídnuta možnost využít kuchyňku pro uvaření i ohřátí jídla.

Pracovníci Azylového domu pomohou s adaptací, s vyřízením dokladů, sociálních dávek, důchodů, při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi, při hledání zaměstnání, získání a udržení si stávajícího zaměstnání a pracovních návyků, při přípravě na samostatné bydlení (péče o domácnost, hospodaření, soužití), při hledání bydlení, při zprostředkování návazných služeb, při kontaktu s rodinou a přirozeným prostředím, při zajištění lékařské péče (zprostředkování, hospitalizace), při řešení závislostí a při plnění závazků a povinností vůči jiným osobám a institucím například při řešení jejich dluhů. (Čerpáno z <https://armadaspasy.cz/pobocky/brno/brno-centrum-socialnich-sluzeb-josefa-korbela/>)

Pobyt v azylovém domě přináší klientům i určité povinnosti. Před nástupem je třeba mít podanou žádost, finanční příjem, doklad totožnosti a posudek od praktického lékaře. Během pobytu je nutná spolupráce uživatele služby na řešení jeho situace s klíčovým sociálním pracovníkem, dodržování podmínek smlouvy, domovního řádu, a účast na společných aktivitách, např. úklidu společných prostor (<https://armadaspasy.cz>).

Azylový dům Armády spásy započal svoji činnost v roce 2012 a nabízí stabilní kapacitu 92 míst. Počet uživatelů služby azylového domu Armády spásy za sledované období přináší následující tabulka.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	0	0	281	274	153	178	225	181	160	165	135

Tab. č.1: Počet uživatelů služby azylového domu Armády spásy za sledované období

Noclehárna Armády spásy poskytuje krátkodobou podporu a pomoc prostřednictvím noclehu v bezpečném prostředí, s možností osobní hygieny, výměny ošacení, případně vyprání a usušení prádla. Uživatel služby může dostat jedno teplé jídlo, obvykle polévku s chlebem a teplý nápoj. Součástí služby noclehárna je základní sociální poradenství, kdy sociální pracovníci při respektování a zachování lidské důstojnosti podporují rozvoj takových uživatelských schopností a dovedností, které mu pomohou k tomu, aby nezůstal na ulici bez pomoci. Uživateli služby jsou nabízeny informace, jak řešit obtížnou životní situaci za použití vlastních i vnějších zdrojů zvládnání.

Noclehárna Armády spásy započala stejně jako azylový dům svoji činnost v roce 2012 a od počátku nabízela kapacitu 50 míst. Tato kapacita musela být v roce 2018 snížena na 42 míst, které noclehárna využívá dosud. Počet uživatelů služby noclehárny Armády spásy za sledované období přináší následující tabulka.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	0	0	546	523	224	190	466	429	396	364	302

Tab. č.2: Počet uživatelů služby noclehárny Armády spásy za sledované období

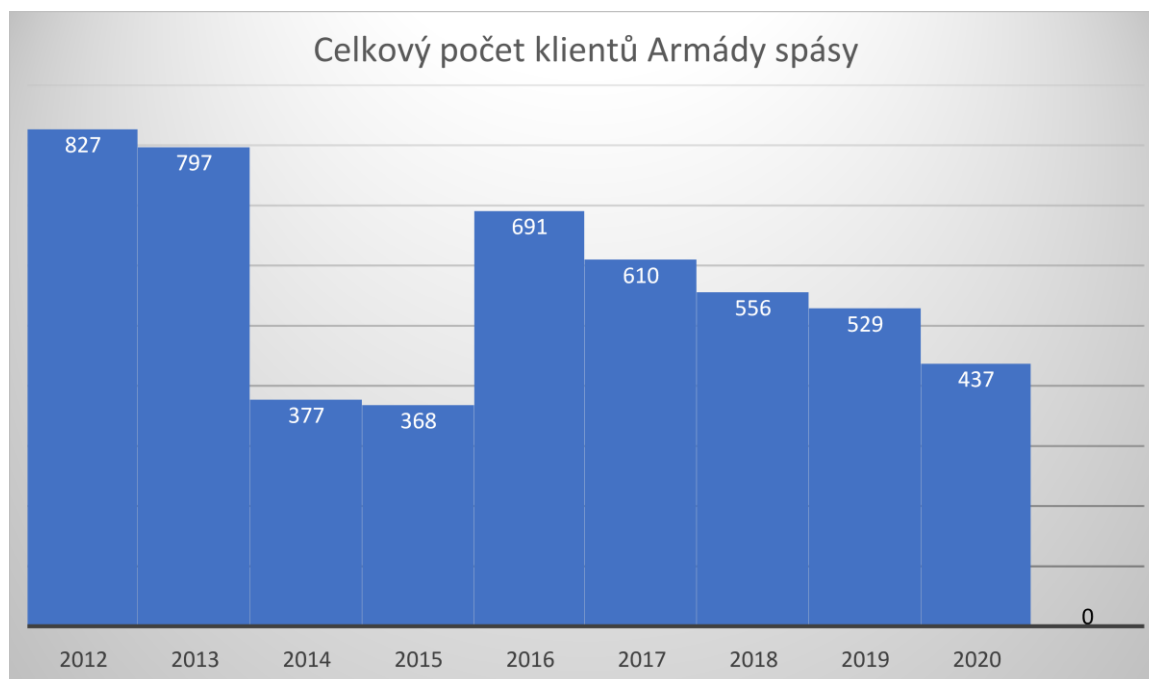
Nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova

poskytuje podobné služby jako noclehárna, ovšem pouze během dne. Jedná se o nabídku k uspokojení základních potřeb, základního sociálního poradenství a případné pomoci v řešení obtížné životní situace. Opět je zde prostor pro využití uživatelského potenciálu a intervence sociálního pracovníka při zachování respektu k lidské důstojnosti klienta.

Terénní programy pro lidi bez domova

jsou doplňkovou, i když neméně důležitou službou, kterou od r. 2000 poskytuje Armáda spásy. V rámci tohoto Terénního programu jsou vyhledávány a kontaktovány osoby, které ztratili bydlení a bydlí v nevyhovujících objektech, popřípadě přímo na ulici. Terénní pracovníci nabízejí těmto osobám podporu a pomoc při řešení nepříznivé životní situace, čímž se snaží předcházet rozšíření sociálně patologických jevů u uživatelů. Terénní práci lze takto vnímat také jako určitou službu širší veřejnosti. (Čerpáno z <https://armadaspasy.cz/pobocky/brno/brno-centrum-socialnich-sluzeb-josefa-korbela/>)

Graf č.1 přináší celkový počet uživatelů za sledované období. Jedná se o součet uživatelů obou sledovaných služeb Armády spásy, tedy azylového domu a noclehárny.



Graf č.1: Celkový počet uživatelů obou sledovaných služeb Armády spásy

Z výsledků vyplývá, že počet klientů Armády spásy má klesající tendenci po celé sledované období. Za období od roku 2010 do roku 2020 se jejich počet snížil téměř na polovinu. K velkému propadu došlo v letech 2014 a 2015, kdy došlo k meziročnímu úbytku uživatelů o více než 50 %.

Služeb Armády spásy využilo za sledované období celkem 5.192 klientů. První dva roky sledovaného období Armáda spásy nevykazovala žádnou činnost, a proto průměrný počet uživatelů za rok byl přibližně 577 uživatelů. Nejvíce uživatelů využilo obě služby Armády spásy v letech 2012 a 2013, nejméně potom v letech 2014 a 2015.

4.1.2 Centrum sociálních služeb Brno

Druhou sledovanou organizací je Centrum sociálních služeb Brno, což je příspěvková organizace města Brna. Centrum zastřešuje několik odborných pracovišť, poskytujících sociální služby pro různé cílové skupiny. Pomoc a podporu poskytuje s důrazem na individualitu uživatele, hodnoty demokracie, lidská práva a sociální spravedlnost osobám v nepříznivé sociální situaci ve městě Brně. Pro lidi bez domova je určena služba azylového domu, noclehárny a domu sociální prevence. Služby doplňuje krizová pomoc.

Posláním Azylového domu CSS je podpora osob, které se z důvodu ztráty bydlení ocitly v krizové životní situaci a rozhodly se aktivní formou tento problém řešit. Pomoc uživatelům je založena na podpoře a respektu individuality jedinců při hledání jejich nové životní cesty. Osoby v krizi najdou v azylovém domě bydlení, prostřednictvím kterého si upevňují své schopnosti při samostatném vedení domácnosti. Součástí služeb je pomoc při hledání vhodného bydlení, stálého zaměstnání a uspokojování základních potřeb. Uživatelé mají možnost připravovat stravu a provádět osobní hygienu. Cílem služby je návrat uživatele do běžného života. (Čerpáno z <https://www.css.brno.cz/>)

Azylový dům Centra sociálních služeb nabízel od počátku sledovaného období kapacitu 18 míst. Tato kapacita byla v roce 2012 navýšena na stabilních 36 míst, které jsou uživatelům k dispozici dosud. Počet uživatelů služby azylového domu Centra sociálních služeb za sledované období přináší následující tabulka.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	35	32	71	66	62	62	60	57	61	76	67

Tab. č.3: Počet uživatelů služby azylového domu Centra sociálních služeb za sledované období

Noclehárna CSS městského střediska krizové sociální pomoci poskytuje pomoc a podporu plnoletým, soběstačným osobám, mužům i ženám, které se ocitly v situaci ohrožení zdraví nebo života a přechodně nemohou svoji sociální situaci řešit vlastními silami. Poskytuje službu v nočních hodinách. Uživatelé mohou na noclehárně přenocovat, vyprat si prádlo, provést hygienu a získat pomoc, podporu a základní sociální poradenství. (Čerpáno z <https://www.css.brno.cz/>)

Noclehárna Centra sociálních služeb nabízela od počátku sledovaného období kapacitu 31 míst. Tato kapacita byla v roce 2012 navýšena na 95 míst a v roce 2020 snížena na 84 míst, které noclehárna využívá dosud. Počet uživatelů služby noclehárny Centra sociálních služeb za sledované období přináší následující tabulka.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	114	170	220	353	470	499	941	1018	996	911	942

Tab. č.4: Počet uživatelů služby noclehárny Centra sociálních služeb za sledované období

Podobnou náplň činnosti má i krizová pomoc, poskytující možnost strávení noci v teple, předlékařské zdravotní ošetření a podmínky pro osobní hygienu. Uživatelům jsou k dispozici sprchy, sociální šatník a ordinace pro ošetření. Každý den se zde vydává strava projektu Jídlo

pro lidi bez domova. Velkým problémem je absence bezbariérovosti budovy, což vylučuje ze služby potenciální uživatele nepohyblivé a odkázané na invalidní vozík.

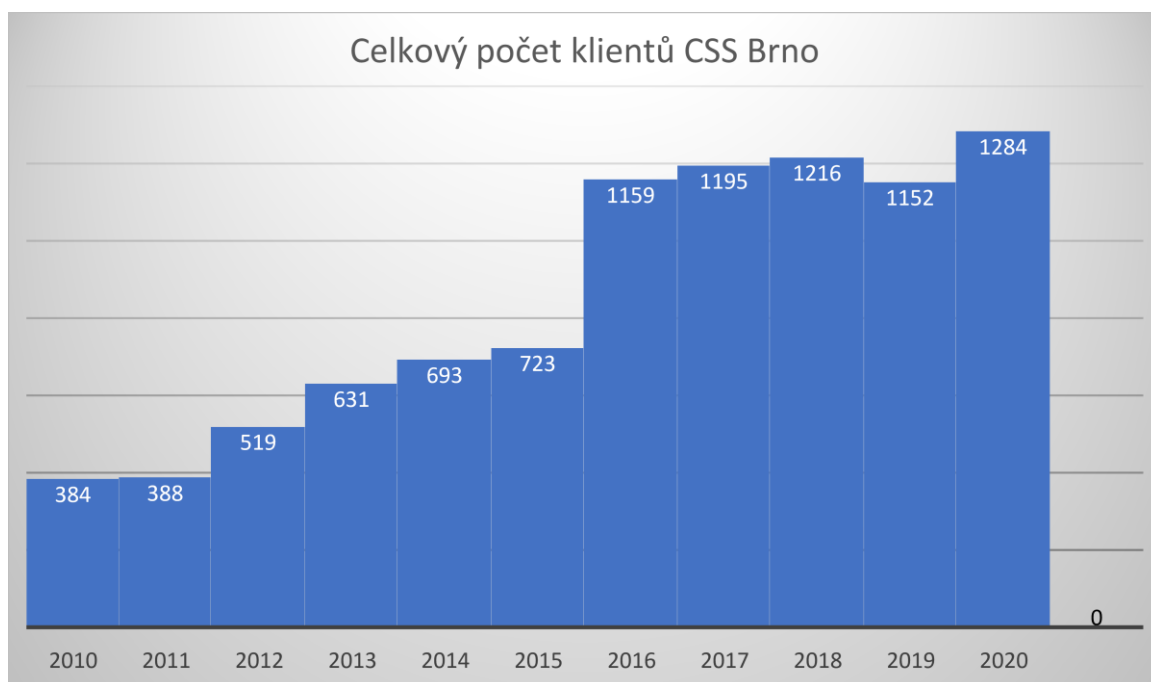
Poněkud zvláštní postavení v systému služeb pro lidi bez domova má v rámci Centra sociálních služeb Dům sociální prevence. Je zařízením s nepřetržitým provozem, pro osoby ohrožené sociálním vyloučením ve věku od 18 let, které se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Dům sociální prevence umožňuje uživatelům vícestupňový systém krizového ubytování, kdy jsou jednotlivé sociální služby navzájem velmi dobře prostupné. Uživatel sociální služby noclehárny je motivován k plnění určitých podmínek, za kterých může nastoupit do služby azylový dům. Dalším cílem služby je potom návrat uživatele do běžného života. (Čerpáno z <https://www.css.brno.cz/>)

Dům sociální prevence disponuje stabilně 84 místy, které využívá dosud. Počet uživatelů této služby Centra sociálních služeb za sledované období přináší následující tabulka.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	235	186	228	214	161	165	158	120	159	165	274

Tab. č.5: Počet uživatelů služby Dům sociální prevence Centra sociálních služeb za sledované období

Graf č.2 přináší celkový počet uživatelů za sledované období. Jedná se o součet uživatelů všech tří sledovaných služeb Centra sociálních služeb, tedy azylového domu, noclehárny a domu sociální prevence.



Graf č.2: Celkový počet uživatelů tří sledovaných služeb Centra sociálních služeb

Na rozdíl od služeb provozovaných Armádou spásy celkový počet uživatelů Centra sociálních služeb v dlouhodobém horizontu stále stoupá. Během sledovaného období vzrostl na více než trojnásobek.

Službami Centra sociálních služeb prošlo za sledované období celkem 9.344 klientů, což je přibližně 850 uživatelů ročně. Nejvíce uživatelů využilo všechny tři služby Armády spásy v letech 2018 a 2020, nejméně potom v letech 2010 a 2011.

4.1.3 Diecézní Charita Brno

Další sledovaná organizace je Diecézní Charita Brno. DCHB je organizace s velkým rozsahem pomoci. Náplň činnosti celé DCHB není obsahem této práce, proto se zde zmíním pouze o službách, které souvisí s cílovými skupinami osoby v krizi, osoby bez přístřeší, osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jím jsou ohroženy a pachatelé trestné činnosti. (Čerpáno z <https://brno.charita.cz/co-delame-brno/nocleharna-pro-lidi-bez-domova/informace-o-sluzbe>).

Služby, zabývající se pomocí těmto cílovým skupinám, pomáhají uživatelům překonávat vyloučení a poskytovat dočasné zázemí pro další kroky směřující k opětovnému začlenění do společnosti. Konkrétně se jedná o azylový dům, noclehárnu, základní sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

Azylový dům poskytuje azylové bydlení mužům a ženám starším 18 let, kteří se dostali do nepříznivé životní situace spojené se ztrátou bydlení a chtějí tuto situaci řešit. Touto nepříznivou sociální situací může být ztráta přístřeší, domova, rodinného nebo jiného zázemí a kontaktů, přebývání v bytových podmínkách ohrožujících zdraví nebo život, hmotná nouze, návrat z výkonu trestu odnětí svobody, a propuštění ze zdravotnických nebo školských zařízení či ústavní péče.

Uživatelé služby jsou podporováni k psychické soběstačnosti a motivováni k řešení své situace. Pomoc, motivace a podpora, kterou azylový dům svým uživatelům poskytuje, vychází z jejich individuálních potřeb, respektu jejich volby a soukromí, z principů rovnosti a nestrannosti a přizpůsobování služby potřebám uživatelů.

Služba pomáhá uživatelům vystoupit z pasivity, zorientovat se ve své situaci, zanechat rizikového, konfliktního a pasivního způsobu života bez přístřeší, přiblížit se k uskutečnění svých osobních cílů a priorit, obnovit svou schopnost využívat dostupných služeb a zdrojů a navrátit se do běžného způsobu života. (Čerpáno z <https://brno.charita.cz/co-delame-brno/nocleharna-pro-lidi-bez-domova/informace-o-sluzbe>).

Azylový dům Diecézní charity Brno disponoval v prvních třech letech sledovaného období 18-24 místy. Tato kapacita byla v roce 2013 navýšena na stabilních 30 míst, které jsou uživatelům k dispozici dosud. Počet uživatelů služby azylového domu Centra sociálních služeb za sledované období přináší následující tabulka.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	43	46	48	80	65	67	78	81	58	57	59

Tab. č.6: Počet uživatelů služby azylového domu DCHB za sledované období

Noclehárna pro lidi bez domova je určena pro krátkodobé ubytování lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Poskytuje komplex kvalitních služeb sociální intervence mužům i ženám, kteří si z důvodu svého sociálního znevýhodnění nemohou zajistit řešení své obtížné situace a případná jiná pomoc je pro ně nedostupná. Posláním

noclehárny je „Sociální pomoc lidem bez přístřeší směřující k předcházení sociálnímu vyloučení, k podpoře k sociálnímu začleňování a zachování lidské důstojnosti.

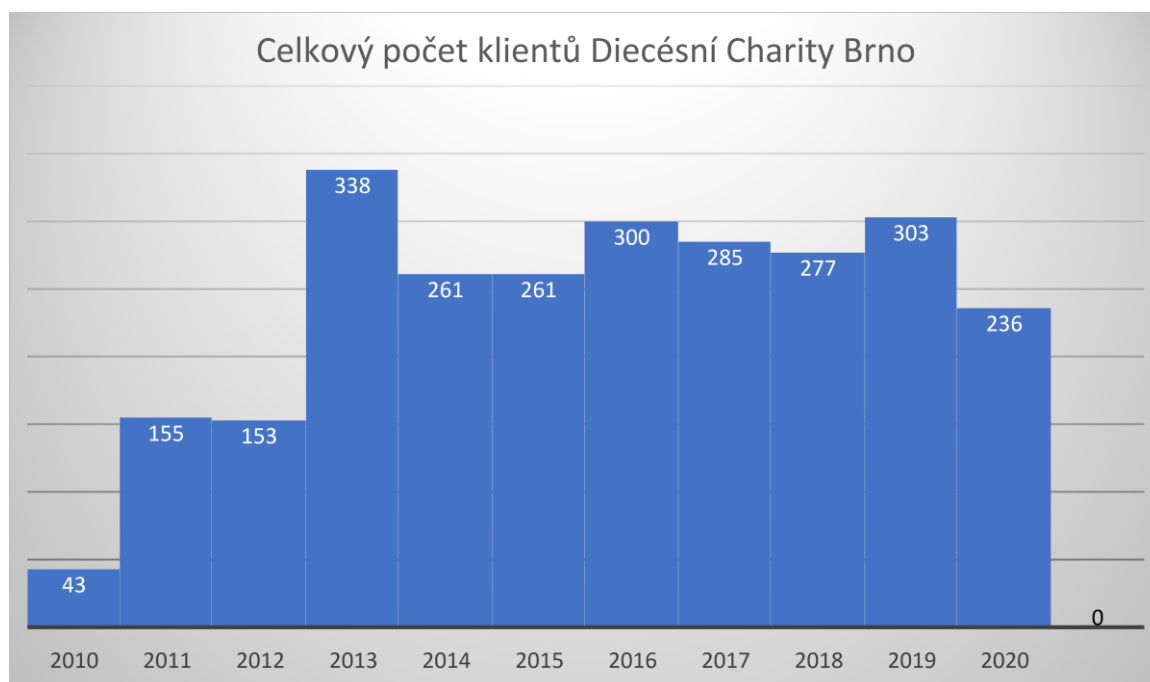
Uživatelům nabízí přespání, možnost ohřevu vlastního jídla, pomoc při osobní hygieně a zprostředkování navazujících služeb. (Čerpáno z <https://brno.charita.cz/co-delame-brno/nocleharna-pro-lidi-bez-domova/informace-o-sluzbe>).

Noclehárna DCHB disponovala od počátku sledovaného období kapacitou 14 míst. Od roku 2013 až dosud je to stabilních 34 míst, které noclehárna využívá dosud. Počet uživatelů služby noclehárny DCHB za sledované období přináší následující tabulka.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	0	109	105	258	196	194	222	204	219	246	177

Tab. č.7: Počet uživatelů služby noclehárna DCHB za sledované období

Graf č.3 přináší celkový počet uživatelů za sledované období. Jedná se o součet uživatelů obou sledovaných služeb DCHB, tedy azylového domu a noclehárny.

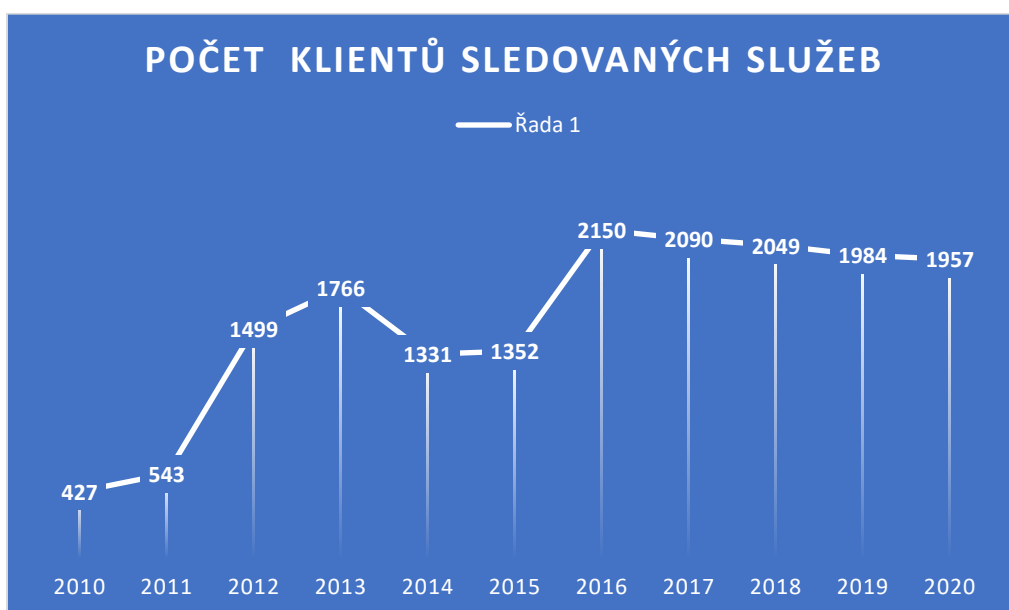


Graf č.3: Celkový počet uživatelů obou sledovaných služeb DCHB

Mezi všemi sledovanými poskytovateli služeb pro lidi bez domova jsou počty klientů Diecézní Charity Brno nejstabilnější od roku 2013, kdy se počet uživatelů jejich služeb ustálil mezi 250 a 300 uživateli ročně. Největší výkyv byl právě v roce 2013, nejméně uživatelů využilo jejich služby v roce 2010.

Diecézní Charita Brno poskytla své dvě služby ve sledovaném období celkem 2.612 uživatelům. V roce 2010 poskytoval služby pouze azylový dům, od roku 2011 jsou funkční obě služby. Za sledované období prošlo službami DCHB celkem 2.612 uživatelů, což představuje průměr 238 uživatelů. Nejvíce uživatelů využilo obě služby Armády spásy v letech 2013 a 2019, nejméně potom v letech 2011 a 2012.

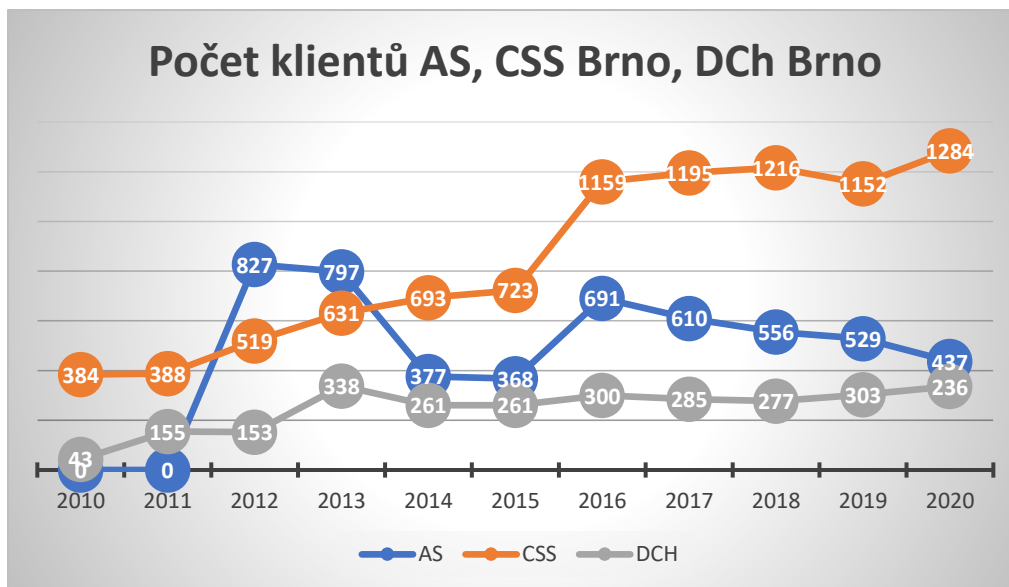
Graf č.4 dokládá celkové počty všech uživatelů využívajících služeb Armády spásy, Centra sociálních služeb Brno a Diecézní charity v Brně za sledované období. Počty uživatelů vykazují v první části sledovaného období vzestup, ukončený propadem v roce 2014 a 2015. Od dalšího vzestupu v roce 2016 jsou počty uživatelů poměrně stabilní.



Graf č. 4: Souhrnný počet uživatelů služeb pro lidi bez domova

Celkem využilo všech tří služeb pro lidi bez domova během sledovaného období 17.148 uživatelů, což je průměrně 1.559 uživatelů ročně. Největší meziroční nárůst počtu uživatelů byl mezi lety 2011 a 2012 a mezi lety 2015 a 2016.

Další graf (č.5) zachycuje počet všech uživatelů všech tří služeb podle poskytovatele. Podle výsledku vidíme, že stabilita počtu uživatelů služeb podle předchozího grafu může být způsobena přelíváním uživatelů mezi poskytovateli.



Graf č. 5: Počet uživatelů služeb pro lidi bez domova podle poskytovatele

První část výzkumu se věnovala organizacím, které ve městě Brně poskytují služby lidem bez domova. Jedná se o dvě neziskové organizace Armádu spásy a Diecézní Charitu Brno a jednu příspěvkovou organizaci Centrum sociálních služeb Brno. První dvě jmenované provozují azylový dům a noclehárnu, CSS provozuje azylový dům, noclehárnu a dům sociální prevence.

Nejvíce uživatelů vyhledalo ve sledovaném období pomoc u Centra sociálních služeb. Všechny tři služby dohromady využilo v průměru více klientů jako služby zbývajících dvou poskytovatelů. Vzhledem k tomu, že graf zobrazující počet uživatelů CSS má velmi stabilní průběh, dochází k mírnému zploštění také grafu s celkovým počtem uživatelů za všechny poskytnuté služby dohromady. Přesto lze v křivce tohoto grafu najít dva vrcholy, a to v roce 2013 a 2016. Za povšimnutí však stojí také rok 2014, kdy došlo k prudkému propadu uživatelů Armády spásy a tento propad trval až do roku 2015.

4.2 Kapacita

Úkolem další části této kapitoly je porovnat počty osob bez domova, které využijí služby zařízení pro osoby bez domova, s kapacitou zařízení, poskytujících tyto služby.“ Jako první provedu srovnání počtu uživatelů a kapacity azylových domů, potom nocleháren, a nakonec domu sociální prevence.

4.2.1 Azylové domy

Pro zjištění počtu osob bez domova, které využijí služby azylových domů, a porovnání vývoje počtů těchto uživatelů jsem využil data z první části práce.

Využití azylových domů tří sledovaných organizací přináší tabulka č. 8.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AS	0	0	281	274	153	178	225	181	160	165	135
CSS	35	32	71	66	62	62	60	57	61	76	67
DCHB	43	46	48	80	65	67	78	81	58	57	59
Celkem	78	78	400	420	280	307	363	319	279	298	261

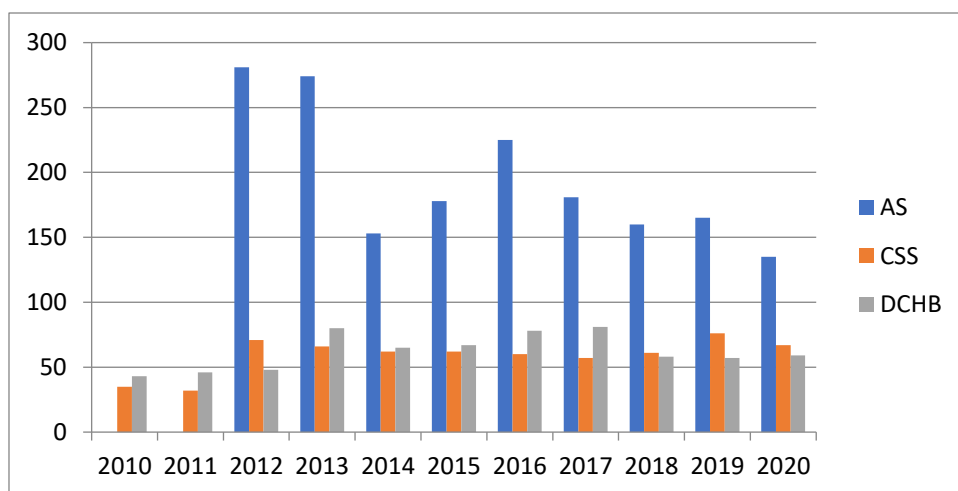
Tab.č.8: Počty uživatelů azylových domů tří sledovaných služeb

Z tabulky je patrné, že azylový dům Armády spásy každoročně uspokojí poptávku největšího počtu uživatelů. Od roku 2012, kdy bylo v azylovém domě ubytováno nejvíce uživatelů má tento počet prakticky stále klesající úroveň s výjimkou let 2015 a 2016, kdy se počet uživatelů přechodně zvyšoval, aby od roku 2017 měl opět mírně klesající trend.

Také v případě azylového domu Centra sociálních služeb došlo k nárůstu počtu uživatelů v roce 2012. Od roku 2013 nabídl azylový dům každoročně pomoc přibližně stejnému počtu uživatelů s výjimkou roku 2019, kdy se počet uživatelů citelně zvýšil.

V případě DCHB došlo k výraznějšímu navýšení počtu uživatelů v roce 2013 a v letech 2016 a 2017. V jiných letech je počet uživatelů poměrně stabilní.

Grafické znázornění počtu uživatelů služeb azylových domů všech tří sledovaných služeb nabízí následující graf č. 6.



Graf č. 6: Počty uživatelů azylových domů tří sledovaných služeb podle poskytovatele

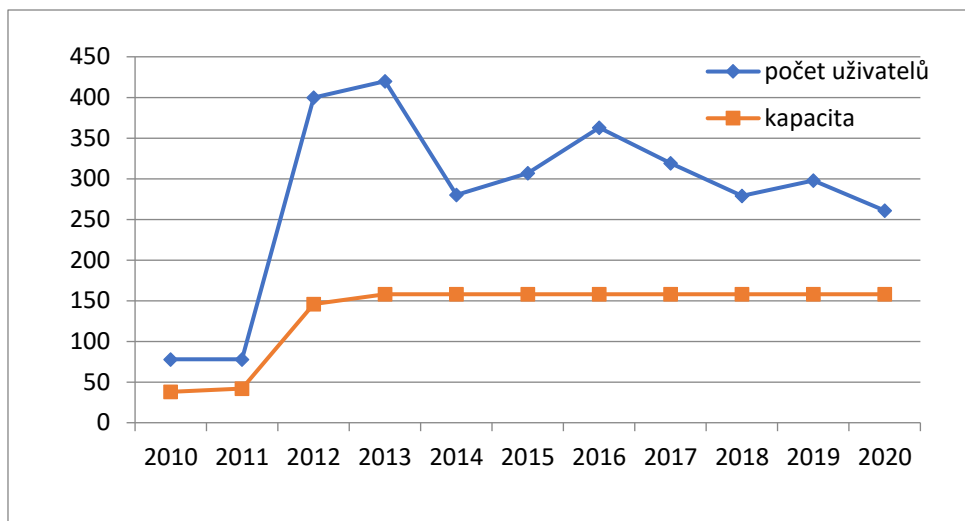
Počty uživatelů v jednotlivých zařízeních jsem porovnal s kapacitami jednotlivých zařízení. K tomu mi posloužil jednoduchý přehled kapacit za sledované období, spolu s celkovou kapacitou všech tří sledovaných služeb. Přehled přináší tabulka č.9.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AS	0	0	92	92	92	92	92	92	92	92	92
CSS	18	18	36	36	36	36	36	36	36	36	36
DCHB	20	24	18	30	30	30	30	30	30	30	30
Celkem	38	42	146	158	158	158	158	158	158	158	158

Tab.č.9: Kapacita sledovaných služeb podle jednotlivých let

Tabulka ukazuje změny v kapacitních možnostech jednotlivých zařízení. Data azylového domu Armády spásy jsou uváděna až od roku 2012, což vysvětluje prudký nárůst uživatelů služeb v roce 2012. V témže roce navýšil azylový dům Centra sociálních služeb svoji kapacitu na dvojnásobek a tyto dva nárůsty několikanásobně překročily dočasné snížení kapacity azylového domu Diecézní Charity. Od roku 2013 až do konce sledovaného období zůstala celková kapacita všech tří azylových domů stejná.

Graf č. 7 znázorňuje vývoj poskytnuté služby azylových domů Armády spásy, CSS a DCHB a vývoj kapacitních možností uvedených služeb. Z počátku sledovaného období křivka uspokojených uživatelů kopíruje křivku kapacity, později je z grafu patrné, že kapacitní možnosti nemají vliv na množství uživatelů služeb azylových domů. Křivka počtu uživatelů nekopíruje křivku kapacity.



Graf č.7: Počet uživatelů služeb azylových domů a kapacita

Z grafu je zřejmé, že největšímu počtu uživatelů poskytla službu všechna tři zařízení azylových domů v letech 2012, 2013 a 2016, nejméně potom v letech 2014, 2018 a 2020.

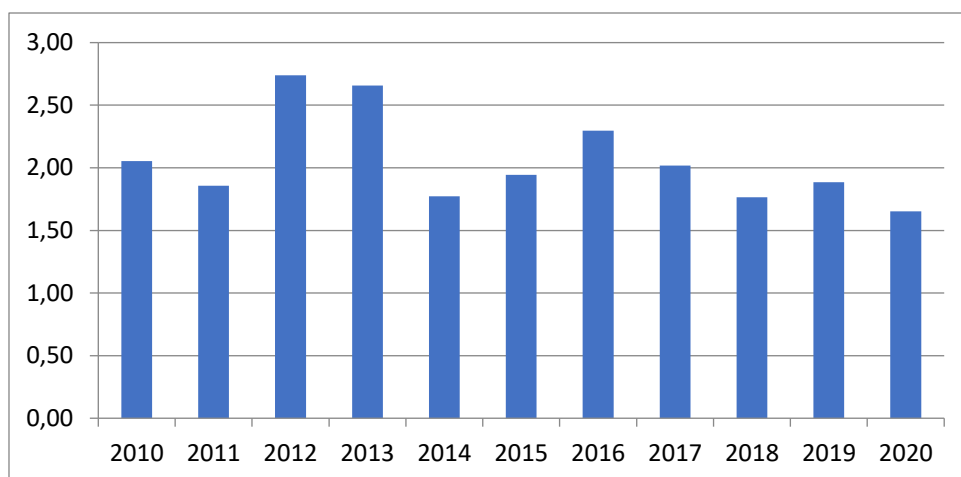
Srovnání počtu klientů, kteří vyhledali ve sledovaném období pomoc všech tří služeb s kapacitou těchto zařízení je možné pomocí tabulky č. 10. I přesto, že azylový dům Armády spásy započal se svou činností až v roce 2012, obsahuje tabulka data za období 2010–2020. V každém roce je provedeno srovnání počtu všech uživatelů aktuálních v daném roce k aktuální kapacitě azylových domů všech tří zařízení. Třetí řádek tabulky jsem nazval koeficientem obsazenosti, což je číslo, které odpovídá poměru uživatelů a kapacity azylových domů všech tří zařízení v jednotlivých letech sledovaného období.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet uživatelů	78	78	400	420	280	307	363	319	279	298	261
Kapacita	38	42	146	158	158	158	158	158	158	158	158
Koeficient obsazenosti	2,05	1,86	2,74	2,66	1,77	1,94	2,30	2,02	1,77	1,89	1,65

Tab. č. 10: Srovnání počtu klientů azylových domů a jejich kapacity.

Je tedy zřejmé, že nejvíce uživatelů uspokojily služby azylových domů v letech 2012, 2013 a 2016, neméně potom v letech 2014, 2018 a 2020 a to jak v absolutních hodnotách, tak i v hodnotách zohledňujících kapacitu všech sledovaných zařízení.

Hodnoty koeficientu obsazenosti všech míst v azylových domech ve sledovaných rocích vytvořily následující graf č. 8. Nejvyšší číslo udává nejvíce obslužených uživatelů službou azylový dům Armády spásy, CSS i DCHB.



Graf č. 8: Koeficient obsazenosti azylových domů vše tří poskytovatelů

Výsledný graf do jisté míry kopíruje křivku grafu uživatelů azylových domů, zohledňuje však kapacitní možnosti služeb a data jsou vztažena k hodnotám kapacity. Proto i v letech, kdy některá služba nevykazovala počty uživatelů a kapacity, tento graf vykazuje hodnoty využitelnosti kapacit ostatních zařízení.

Vzhledem ke skutečnostem, které přináší graf č.8 je možné říci, že počty uživatelů azylových domů všech tří poskytovatelů ve sledovaném období nejsou závislé na kapacitě azylových domů.

4.2.2 Noclehárny

Pro zjištění počtu osob bez domova, které využijí služby nocleháren, a porovnání vývoje počtů těchto uživatelů jsem využil data z první části práce.

Využití nocleháren tří sledovaných organizací přináší tabulka č. 11.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AS	0	0	546	523	224	190	466	429	396	364	302
CSS	114	170	220	353	470	499	941	1018	996	911	942
DCHB	0	109	105	258	196	194	222	204	219	246	177
Celkem	114	279	871	1134	890	883	1629	1651	1611	1521	1421

Tab.č.11: Počty uživatelů nocleháren tří sledovaných služeb

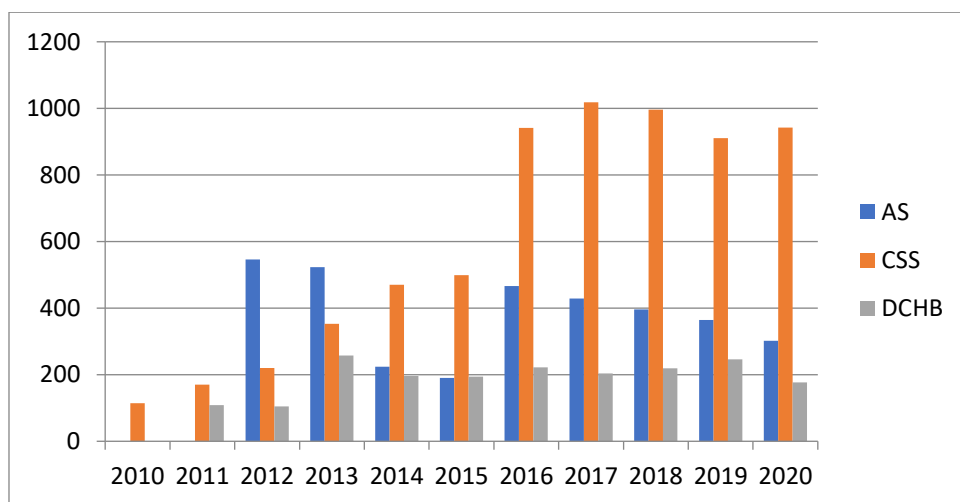
Z tabulky je patrné, že noclehárna Centra sociálních služeb každoročně od roku 2014 uspokojí poptávku největšího počtu uživatelů nocleháren, s výjimkou let 2010 a 2011 před započítáním provozu noclehárny Armády spásy a let 2012 a 2013, kdy vznikla nově noclehárna Armády spásy a na přechodnou dobu odlehčila noclehárně CSS. Od roku 2014 prošlo

noclehárnou CSS tolik uživatelů, jako noclehárnou Armády spásy a Diecézní Charity dohromady, od roku 2016 je to téměř 2x více než dvěma ostatními. Noclehárna CSS v první polovině sledovaného období poskytovala služby uživatelům se stoupající tendencí až do roku 2015, kdy došlo k prudkému nárůstu uživatelů. Tento trend si noclehárna CSS udržela až do roku 2020. Nejvíce uživatelů využilo její služby v roce 2017 a 2018.

Noclehárna Armády spásy počala poskytovat sledované služby v roce 2012 a v prvních dvou letech její služby využilo více uživatelů než služeb již zmiňované noclehárny CSS. V letech 2014 a 2015 došlo k propadu v počtu uživatelů na méně než polovinu a v roce 2016 k jeho opakovanému nárůstu. Od roku 2017 má počet uživatelů pomalý klesající trend do roku 2020.

Noclehárna DCHB poskytuje službu od roku 2011, kdy dva roky fungovala v provizorním režimu a počet uživatelů po těchto dvou letech narostl prakticky na dvojnásobek. Tento stav je poměrně setrvalý, nejvíce uživatelů využilo služeb noclehárny DCHB v letech 2013 a 2019.

Grafické znázornění počtu uživatelů služeb noclehárny všech tří sledovaných služeb nabízí následující graf č. 9.



Graf č. 9: Počty uživatelů nocleháren tří sledovaných služeb podle poskytovatele

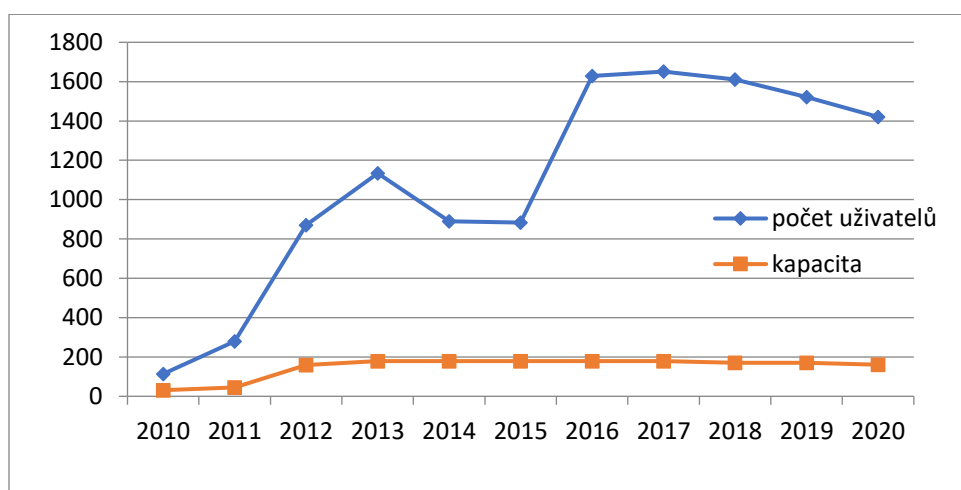
Počty uživatelů v jednotlivých zařízeních jsem porovnal s kapacitami jednotlivých zařízení. K tomu mi posloužil jednoduchý přehled kapacit za sledované období, spolu s celkovou kapacitou všech tří sledovaných služeb. Přehled přináší tabulka č. 12.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AS	0	0	50	50	50	50	50	50	42	42	42
CSS	31	31	95	95	95	95	95	95	95	95	84
DCHB	0	14	14	34	34	34	34	34	34	34	34
Celkem	31	45	159	179	179	179	179	179	171	171	160

Tab.č.12: Kapacita sledovaných služeb podle jednotlivých let

Tabulka ukazuje změny v kapacitních možnostech jednotlivých zařízení. Data noclehárny Armády spásy jsou uváděna až od roku 2012, což vysvětluje prudký nárůst uživatelů služeb v roce 2012. V témže roce navýšila noclehárna Centra sociálních služeb svoji kapacitu na trojnásobek, čímž město Brno více než 100 nových míst v noclehárnách. DCHB započala svou činnost v roce 2011 a v roce 2013 počet míst také zdvojnásobila. V období následujících pěti let se kapacita nocleháren ve sledovaných zařízeních neměnila, aby se v roce 2018 a v roce 2020 snížila o téměř 20 míst ve všech sledovaných noclehárnách.

Graf č. 10 znázorňuje vývoj poskytnuté služby nocleháren Armády spásy, CSS a DCHB a vývoj kapacitních možností uvedených služeb. Z počátku sledovaného období křivka uspokojených uživatelů kopíruje křivku kapacity, později je z grafu patrné, že kapacitní možnosti nemají vliv na množství uživatelů služeb nocleháren. Křivka počtu uživatelů nekopíruje křivku kapacity.



Graf č.10: Počet uživatelů služeb noclehárna a kapacita

Z grafu je zřejmé, že počet uživatelů nocleháren od počátku sledovaného období má vzrůstající tendenci od roku 2011 s jedním vrcholem v roce 2013. V letech 2014 a 2015 došlo

k návratu počtu uživatelů na období před rokem 2013 a v roce 2016 a 2017 k prudkému nárůstu na téměř dvojnásobek uživatelů. Od roku 2017 do roku 2020 má počet uživatelů mírnou klesající tendenci.

Srovnání počtu uživatelů, kteří vyhledali ve sledovaném období pomoc všech tří nocleháren s kapacitou těchto zařízení, je možné pomocí tabulky č. 13. Tabulka obsahuje data za období 2010–2020i přesto, že noclehárna DCHB započala svoji činnost až v roce 2011 a noclehárna Armády spásy až v roce 2012.

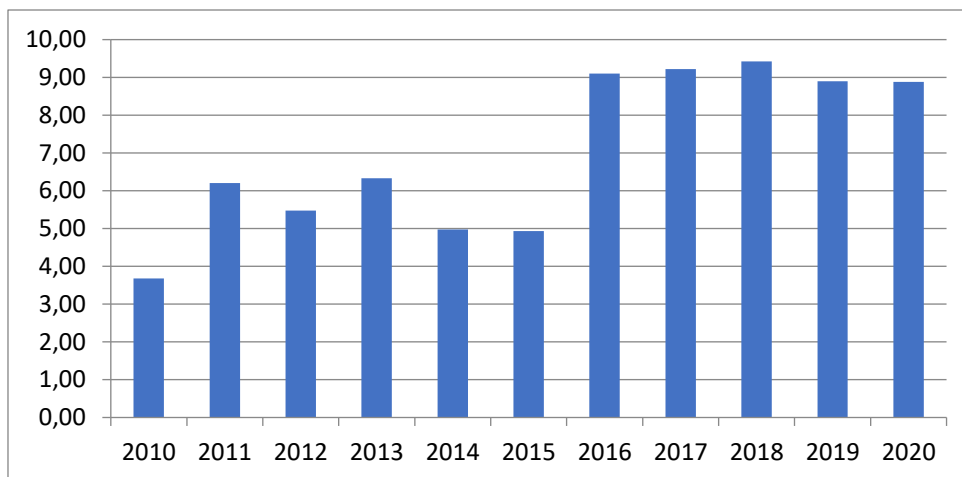
V tabulce je provedeno každoroční srovnání počtu všech aktuálních uživatelů v daném roce k aktuální kapacitě nocleháren všech tří zařízení. Třetí řádek tabulky jsem doplnil opět o koeficient obsazenosti, který odpovídá poměru uživatelů a kapacity nocleháren všech tří zařízení v jednotlivých letech sledovaného období.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet uživatelů	114	279	871	1134	890	883	1629	1651	1611	1521	1421
Kapacita	31	45	159	179	179	179	179	179	171	171	160
Koeficient obsazenosti	3,68	6,20	5,48	6,34	4,97	4,93	9,10	9,22	9,42	8,89	8,88

Tab. č. 13: Srovnání počtu uživatelů nocleháren a jejich kapacity.

Je patrné, že v prvním roce sledovaného období fungovala pouze jedna z nocleháren, tudíž data nejsou zcela validní. Od roku 2011 do roku 2015 je možné pozorovat poměrně stálý počet uživatelů všech tří nocleháren s mírně vyšším počtem uživatelů v letech 2011 a 2013. Rok 2016 byl v poskytování služby noclehárna ve všech třech zařízeních zlomový. V tomto roce se počet uživatelů služby téměř zdvojnásobil a až do roku 2020 tento stav zůstal setrvalý. Koncem celého období došlo ke snižování kapacity míst v noclehárnách, přičemž počet uživatelů toto snižování poměrně věrně kopíruje.

Hodnoty koeficientu obsazenosti všech míst v noclehárnách ve sledovaných rocích vytvořily následující graf č. 11. Nejvyšší číslo udává nejvíce obsloužených uživatelů službou noclehárna Armády spásy, CSS i DCHB.



Graf č. 11: Koeficient obsazenosti nocleháren všech tří poskytovatelů

Výsledný graf do jisté míry kopíruje křivku grafu uživatelů nocleháren, zohledňuje však kapacitní možnosti služeb a data jsou vztažena k hodnotám kapacity. Proto i v letech, kdy některá služba nevykazovala počty uživatelů a kapacity, tento graf vykazuje hodnoty využitelnosti kapacit ostatních zařízení.

Vzhledem ke skutečnostem, které přináší graf č.10 je možné říci, že počty uživatelů nocleháren všech tří poskytovatelů ve sledovaném období nejsou závislé na kapacitě nocleháren.

4.2.3 Dům sociální prevence

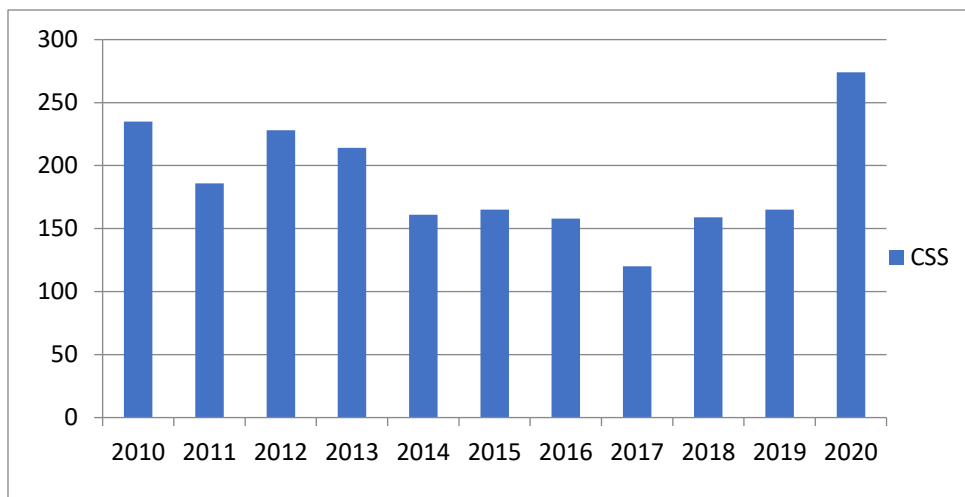
Pro zjištění počtu osob bez domova, které využijí služby Domu sociální prevence, a porovnání vývoje počtů těchto uživatelů jsem využil data z první části práce.

Využití služby domu sociální prevence uživateli přináší tabulka č. 14.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CSS	235	186	228	214	161	165	158	120	159	165	274

Tab.č.14: Počty uživatelů domu sociální prevence

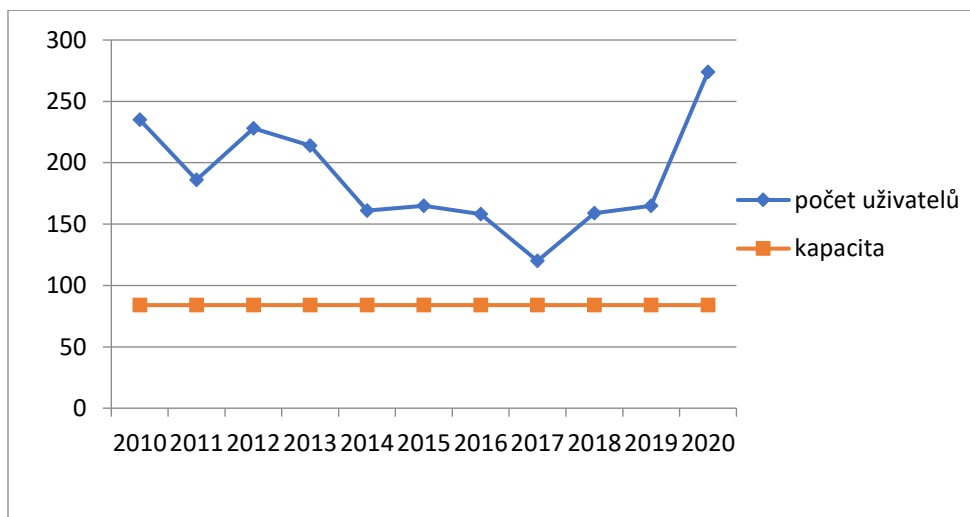
Vzhledem k tomu, že jediné Centrum sociálních služeb poskytuje služby domu sociální prevence, vznikl seřazením dat do tabulky jednoduchý přehled počtu uživatelů a následně i jednoduchý graf č. 12.



Graf č. 12: Počty uživatelů domu sociální prevence

Z obou je patrné, že počet uživatelů domu sociální prevence se v letech 2010 až 2013 pohyboval na průměrné hodnotě 215 uživatelů za rok a v letech 2014 až 2019 na průměrné hodnotě 155 uživatelů za rok. V roce 2020 prudce stoupl na hodnotu, která je nejvyšší za celé sledované období.

Počty uživatelů domu sociální prevence jsem porovnal s jeho kapacitou, která je po celé sledované období 84 míst.



Graf č. 13: Počet uživatelů služeb domu sociální prevence a kapacita

Graf č. 13 znázorňuje vývoj poskytnuté služby domu sociální prevence a kapacitu daného zařízení. Z tohoto grafu je patrné, že kapacitní možnosti domu sociální prevence nemají vliv na množství uživatelů. Křivka počtu uživatelů nekopíruje křivku kapacity.

Srovnání počtu klientů, kteří vyhledali ve sledovaném období pomoc domu sociální prevence s jeho kapacitou, je možné pomocí tabulky č. 15. V tabulce je provedeno každoroční srovnání počtu všech aktuálních uživatelů v daném roce k aktuální kapacitě domu sociální prevence. Třetí řádek tabulky jsem doplnil opět o koeficient obsazenosti, který odpovídá poměru uživatelů a kapacity domu sociální prevence v jednotlivých letech sledovaného období.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet uživatelů	235	186	228	214	161	165	158	120	159	165	274
Kapacita	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Koeficient obsazenosti	2,80	2,21	2,71	2,55	1,92	1,96	1,88	1,43	1,89	1,96	3,26

Tab. č. 15: Srovnání počtu uživatelů domu sociální prevence a jeho kapacity.

Tabulka dokládá nepravidelné počty uživatelů využívajících služby domu sociální prevence. Vzhledem k tomu, že v této kategorii se ocitl pouze jeden poskytovatel a jeho kapacita zůstala po celé sledované období stejná, byl by graf zobrazující koeficient obsazenosti domu sociální prevence totožný s grafem č.10, zobrazujícím počty uživatelů domu sociální prevence. Z tohoto důvodu další graf tato práce nepřináší. Hodnoty pro další zpracování využije z grafu č. 13.

Z grafu č. 10 je patrný poměrně nestabilní počet uživatelů služby sociální prevence ve všech letech. K největšímu meziročnímu úbytku uživatelů služby sociálního domu došlo v letech 2010-2011, 2013-2014 a 2016-2017. Naopak k největšímu meziročnímu nárůstu uživatelů došlo v letech 2011-2012, 2017-2018 a k nejmarkantnějšímu skoku došlo v letech 2019-2020.

Vzhledem ke skutečnostem, které přináší graf č.13 je možné říci, že počty uživatelů domu sociální prevence ve sledovaném období nejsou závislé na kapacitě domu sociální prevence.

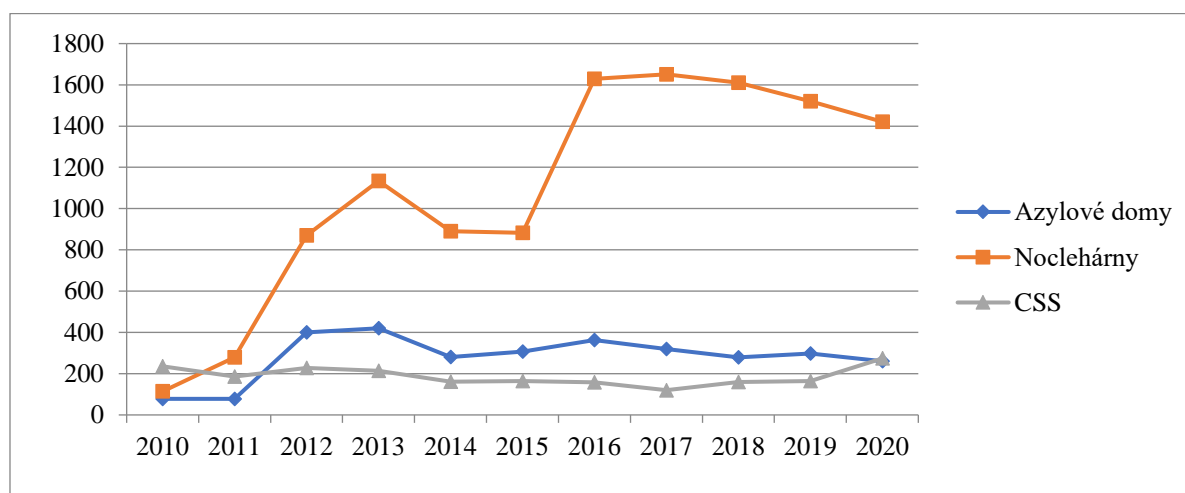
4.2.4 Srovnání všech služeb

Aby bylo možné lépe hodnotit změny v počtech uživatelů jednotlivých služeb po celé sledované období, byla vytvořena souhrnná tabulka s počty uživatelů všech tří služeb všech tří poskytovatelů. Tato data jsou obsahem tabulky č. 16.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Azylové domy	78	78	400	420	280	307	363	319	279	298	261
Noclehárny	114	279	871	1134	890	883	1629	1651	1611	1521	1421
CSS	235	186	228	214	161	165	158	120	159	165	274
Celkem	427	543	1499	1768	1331	1355	2150	2090	2049	1984	1956

Tab. č. 16: Počty všech uživatelů služeb pro lidi bez domova podle služeb

Data z tabulky jsem přenesl do grafu č.14. Z něj je patrné, že službu noclehárny (červená křivka) využívalo nejvíce uživatelů ve všech sledovaných letech. Službu CSS Domu sociální prevence (šedá křivka) využívalo nejméně uživatelů po celé sledované období, mimo roky 2010 a 2011, kdy službu nevykazovaly noclehárny ani azylové domy v plné kapacitě. Modrou barvou je znázorněna křivka azylových domů.



Graf č. 14: Počty všech uživatelů služeb pro lidi bez domova podle služeb

V roce 2010 byly v provozu pouze azylové domy CSS a DCHB, z nocleháren potom pouze noclehárna CSS. V roce 2011 neposkytovala služby azylového domu ani noclehárny Armáda spásy. Data z tohoto období tedy nemají úplnou výpovědní hodnotu a jsou přiložena spíše pro celkový přehled.

Rok 2012 byl proto pro některé služby zahajovacím, což vysvětluje meziroční nárůst služeb nocleháren i azylových domů mezi lety 2011 a 2012. Ke značnému nárůstu počtu uživatelů došlo v roce 2013 u ubytoven a k mírnému nárůstu také u azylových domů. Naopak dům sociální prevence v této době zaznamenal mírný pokles počtu uživatelů. V roce 2014 klesl počet uživatelů všech služeb velmi výrazně, aby si ještě v roce 2015 udržel stávající trend. Naopak v roce 2016 opět prudce narostl počet uživatelů služeb noclehárna, mírně vzrostl také

počet uživatelů služeb azylový dům a opět došlo ke snížení počtu uživatelů domu sociální prevence.

V roce 2017 počty uživatelů nocleháren ještě mírně vzrostly, od roku 2017 však měly mírnou snižující se tendenci až do roku 2020, kdy však stále ještě vysoce překračovaly průměrný počet uživatelů před rokem 2016. Klesající tendenci má od roku 2016 do roku 2020 také vývoj počtu uživatelů azylových domů s jediným nepatrným nárůstem v roce 2019. Dům sociální prevence od roku 2014 udržoval poměrně stabilní počty uživatelů s výjimkou roku 2017, kdy došlo k poklesu uživatelů o celou jednu čtvrtinu a s výjimkou roku 2020, kdy došlo naopak k prudkému nárůstu počtu uživatelů o téměř dvě třetiny počtu z předchozího období.

4.3 Indikátory změny

Předchozí kapitoly jsem věnoval kvantitativnímu výzkumu, jímž jsem pomocí popisné statistiky zjistil, jaká je situace v počtech uživatelů jednotlivých poskytovatelů služeb pro lidi bez domova ve městě Brně v období 2010–2020 a provedl srovnání počtu uživatelů jednotlivých služeb s kapacitními možnostmi. Další částí práce je naplnit vedlejší cíl výzkumu a zjistit, co podle zaměstnanců sledovaných služeb stojí za výkyvy počtu bezdomovců využívajících jejich služby?

Abych mohl odpovědět na vedlejší výzkumnou otázku, musel jsem nejprve provést průzkumné šetření s pracovníky sledovaných služeb. Tato část výzkumného šetření byla provedena kvalitativní metodou, protože se jednalo o nenumerické zkoumání sociální reality a snahou bylo získat slovní popis reality tak, jak ji respondent vnímá (Baláš, 2010)

Cílem tohoto šetření bylo zjistit, co bylo podle pracovníků sledovaných služeb příčinou zvýšení počtu lidí bez domova v letech 2013 a 2016 a k poměrně značnému propadu počtu uživatelů v letech 2014 a 2015. Problémem se ukázala být skutečnost, že řada pracovníků, kteří v té době poskytovali službu lidem bez domova, už v dané organizaci v době šetření nepracovala.

Respondenty se stali současní sociální pracovníci ze sledovaných zařízení. Jednalo se o 11 pracovníků, 7 žen a 4 muže, kteří pracovali na uvedené pozici od 6 měsíců do 12 let, přičemž všichni měli praxi v sociální oblasti nejméně 7 let na pozicích sociálních pracovníků v zařízeních na cílovou skupinu ohroženou sociálním vyloučením. Osm mělo vysokoškolské vzdělání, tři vyšší odborné.

Respondenti měli možnost odpovídat na polouzavřené otázky s možností rozvést svou odpověď podle svých možností a ochoty. Vzhledem k podobnému pracovnímu zařazení všech respondentů byly odpovědi na většinu otázek poměrně shodné.

Shodně hovořili o tom, že za bezdomovce považují „každého, kdo nemá denně kam „složit hlavu“, nicméně na rozdíl od laického názoru zcela jasně do kategorie bezdomovců řadili i osoby, které žijí na ubytovnách a v azylových domech a to přesto, že tito lidé mají provizorní bydlení.

Využívání služeb noclehárny nebo azylového domu naopak zařadili mezi podstatné rysy bezdomovectví: „*využívá službu Noclehárna a Azylový dům DSP*“. Mezi další rysy jmenovali: „*zadluženost, exekuce, fluktuace ve využívání služeb, častá závislost na drogách, zejména alkoholu, psychiatrická nebo mentální diagnóza, omezený kontakt s rodinou, vyšší nezaměstnanost, či práce načerno, záznam v rejstříku trestů, často propuštění z VTOS*.“ Často se ale zmiňovali i o subjektivních znacích bezdomovectví: „*neumí si udržet řád ve svém životě, smysl pro povinnost. Ve společnosti se pohybuje mezi podobnými lidmi a je v podstatě vyčleněn z majority. Díky tomu, jakým způsobem žije má problémy s hygienou a zdravím*.“

Respondenti hovořili také o tom, že je tenká hranice bezdomovectví: „*například bydlení na komerční ubytovně, nebo nestabilní rodinné prostředí*“, ale na druhé straně: „*i když člověk bydlí nestandardně, tak nemusí být bezdomovec. Jsou lidé, kteří nemají doma rozvod vody, myjí se na dvoře u pumpy, ale chodí normálně do práce. Kromě nestandardního bydlení tito lidé žijí jako většinová společnost*.“ Naopak tito respondenti hovořili o tom, že z kategorie bezdomovectví nelze vyjmout: „*člověka, který funguje dlouhodobě, stabilněji se zajištěným příjmem, tak ho subjektivně jako bezdomovce nevnímám; tím stabilnějším bydlením nemyslím stabilní využívání sociálních služeb*.“

Respondenty byli pracovníci všech sledovaných služeb, tedy ti, kteří pracují s uživateli azylových domů, jsou tedy jejich cílovou skupinou lidé prakticky dlouhodobě ubytovaní ve službě a také pracovníci nocleháren s často se měnícím složením uživatelů. Podle pracovního zařazení se respondenti přikláněli ke klasifikaci „svých“ uživatelů.

Zaměstnanci azylových domů a domu sociální prevence hovořili více o bezdomovectví skrytém a skupině „*nedávno dislokovaných nebo nováčků, myslím si, že se jedná o skupinu spíše skrytých bezdomovců, kdy se za využívání služeb i stydí*.“ Tito uživatelé požadují pomoc s: „*vyřizováním dávek hmotné nouze, hledají spíše brigády – kvůli exekucím, doklady, ubytovny – podávají žádosti o byt, obecní nebo tréninkové bydlení, řeší dluhovou problematiku. U osob v azylovém domě je větší snaha o řešení tohoto*.“ Za bezdomovectvím těchto uživatelů je podle respondentů často: „*u niektorých ľudí je to forma života, ktorú chcú žiť a nedokážu a nechcú nič udeľat pro to, aby žili inak. Ťažko říct, jestli si to sami vybrali, alebo sa v této situaci ocitli a nevedia to zmenit*.“

Respondenti z řad zaměstnanců nocleháren se setkávají častěji se: „*zjevným bezdomovectvím, kdy žijí na ulici a k nám se chodí umýt, najíst a případně přespat. Jsou to*

klienti, kteří žijí tímto způsobem už několik let. Tento způsob života se na nich určitým způsobem podepsal. Už nejsou schopni z tohoto bludného kruhu vystoupit.“ Na noclehárny také: „přichází klienti identifikovaní ve skupině, mají většinou problém s alkoholem a na ulici se pohybují se svojí partou. Občas přijdou nedávno dislokováni nebo nováčci, těm se snažíme zprostředkovat pomoc a nasměrovat na další sociální služby.“ Z tohoto vyjádření je zřejmá jakási hierarchie bezdomovců. Ti, kteří se snaží svůj dosavadní život změnit, zvrátit momentální stav a snad se chtějí pokusit o návrat do původního života, obvykle považují azylový dům za přechodnou stanici, vítají nabídku pomoci a spolupracují s klíčovým pracovníkem. Lidé bez domova, kteří mají status bezdomovce již delší čas, považují za důležité: „aby se měli kde vyspat, umýt a najíst; spousta z nich nic neřeší, často nemají náhled na sebe sama, spíše ho řeší okolí.“ Jestli je důvodem: „neschopnost nebo nechut', apatie nebo ignorace si netroufám posoudit.“ Pro tuto kategorii lidí bez domova platí, že „bezdomovectví se na lidech člověk většinou pozná. Myslím, že je těžké žít dlouhodobě na ulici, aniž by to člověka nepoznamenalo.“ A také: „Předpokládám, že většině tento stav nevyhovuje, ale nemají vůli nebo motivaci na to, to změnit. Bezesporu spousta z nich vyhovuje svoboda, volnost a absence režimu, ale nemyslím si, že by se jednalo třeba o vyznávaný životní styl.“

S rozdílným vnímáním bezdomovectví podle poskytované služby souvisí i názory respondentů na to, co je pro jejich uživatele nejdůležitější. Klienti noclehárny podle „svých“ respondentů potřebují primárně: „poskytnutí noclehu, hygieny, spát v čisté, možnost připravit jídlo,“ méně často respondenti zmiňovali: „sociální poradenství, doprovody...“ U respondentů pracujících v azylovém domě a domě sociální prevence se potřeba uspokojování základních potřeb jako hlavního požadavku „jejich“ uživatelů tak zřetelně neprojevovala. Tito pracovníci jmenovali především: „často pomoc s vyřizováním soc. dávek, popř. s poskytnutím kontaktu na další navazující služby, možnost přivýdělnku, a tak..., jednoduše dle zakázky klienta, dle nastaveného individuálního plánu; klienti mají možnost využití klientského počítače a telefonu, poskytujeme základní sociální poradenství, zprostředkování návazných služeb a doprovodu v případě potřeby a kvůli zajištění podpory.“

Propojenost jednotlivých služeb hodnotili respondenti jako velmi dobrou, prostupnost mezi noclehárnami a azylovými domy jednotlivých poskytovatelů, ale také napříč zařízeními různých poskytovatelů: „Po splnění podmínek mohou lidé, kteří využívají noclehárnu začít využívat službu azylového domu a mít větší podporu a pomoc pracovníků.“ Také respondenti

zmínili: „*je možné využití služby sociální rehabilitace, máme celou škálu služeb, propojenost a návaznost zde do značné míry je i na další služby stejného typu.*“

Další část rozhovorů se týkala práce respondentů v daném zařízení za období let 2010–2020. Cílem bylo získat informace o událostech provozních, které měly přímý vliv na změny poskytování služby v jejich zařízení a také o politických, ekonomických, společenských dopadech událostí tak, jak se dotýkali uživatelů jejich zařízení. Tato část úkolu se ukázala být velmi obtížnou, protože řada pracovníků, kteří v té době poskytovali službu lidem bez domova, už v dané organizaci nepracuje, nebo si už nepamatuje, co se přesně stalo.

Při hledání provozních událostí jsme zachytily změnu v dispozičním řešení azylového domu v roce 2016, kdy proběhla rekonstrukce, během níž: „*se podařili vybudovat tréninkové kuchyňky všem uživatelům azylového domu.*“ Centrum sociálních služeb v roce 2012: „*přestěhovalo městské středisko krizové a sociální pomoci z ulice Vídeňské na ulici Masnou neboli z jednoho konce Brna na druhý konec Brna, do nových prostor.*“ Pokud v některém ze středisek služeb poskytujících pomoc lidem bez domova pobíhají malé rekonstrukce, většinou se to uživatelů nedotkne. Dělají se tak říkajíc za pochodu.

Z provozního hlediska došlo v roce 2018 také k podstatné změně v přijímání zájemců o službu azylového domu CSS. Do tohoto roku museli zájemci o ubytování v azylovém domě absolvovat cestu přes oddělení sociálních kurátorů MMB. Od roku 2018: „*je to jednodušší. Klienti chodí rovnou k nám, sami si děláme sociální šetření. Ta jejich cesta k pomoci je kratší a je méně papírování.*“ Je možné, že zjednodušení administrativy může být pro některé lidi bez domova motivací k řešení problému pomocí pracovníků azylového domu.

Vliv na nárůst lidí bez domova vyhledávajících pomoc sledovaných zařízení mohl mít v roce 2019 dopad reformy psychiatrické péče, která měla za následek poměrně masivní propouštění dlouhodobě hospitalizovaných pacientů psychiatrické léčebny v Brně. „*Tehdy se z léčebny stala nemocnice a pacienti, kteří tam žili roky, skončili na ulici.*“

Ve stejném roce z důvodu neplacení nájemného byla ukončena spolupráce s provozovatelem jedné z největších ubytoven v Brně na Olomoucké ulici: „*Přestože Brno zajistilo lidem ubytování, ne všichni si ho udrželi a ocitli se taky na ulici.*“

Respondenti, kteří s lidmi bez domova pracují několik let, hovořili o tom, že politické a hospodářské změny mají nepatrný, nebo spíš vůbec žádný vliv na lidi bez domova a práci

s nimi. Město Brno postupuje podle různých akčních plánů a projektů, ale lidí bez domova se ve skutečnosti tyto projekty nedotknou. Zájem o bezdomovce se objeví jednou za několik let při snaze o sčítání lidí bez domova. To proběhlo v letech 2010, 2014 a 2019. *„Vždycky se někdo snaží zjistit kolik je v Brně bezdomovců, věnuje se tomu spousta lidí a práce a co...? Sepíše se zpráva, navrhne projekt, plán a za pár let se to celé zopakuje.“*

Od roku 2012, kdy ze zákona přešla sociální práce ze státu na obce, si respondenti vzpomněli pouze na jeden projekt, kde se zdálo, že se s „jejich“ klientelou počítá. Byl to v roce 2018 projekt „Bydlení především“, tedy „Housing First“: *„zaměstnanci Magistrátu chodili mezi bezdomovce a vyplňovali dotazníky, aby vybrali lidi, kterým by se přidělil byt. Za několika klienty tady byli a myslím, že nakonec i jedna paní, co chodila k nám na noclehárnu ten byt i dostala, ale že by se to orazilo na našich klientech, to teda ne.“*

Z hlediska celospolečenského si respondenti vzpomněli na rok 2013, kdy *„vyhlásil stát amnestii a my jsme se tady pak nezastavili.“* K podobné situaci došlo v roce 2016, kdy se zvedalo nájemné v městských bytech a jejich klientů přibylo z důvodu nedostatku finančních prostředků. Ve stejném období se objevovali také lidé, kteří do té doby užívali různé chatky a rekreační objekty v Brně. *„...to se rozhýbal trh s nemovitostmi, a to potom lidí opravdu hodně přibylo.“*

Další celospolečenský problém přišel v roce 2020 spolu s onemocněním covid-19. Tehdy byly u obavy před šířením nákazy zřízeny speciální provozní jednotky pro lidi bez domova a lidé, kteří by jinak pobývali na ulici, se stali uživateli jednotlivých zařízení sledovaných poskytovatelů: *„Přes covid jsme měli samostatná střediska, kde byli lidi v izolaci. Přibylo nám klientů i práce, ale v té době to byla nutnost.“*

Kromě situací, které mohly mít vliv na změny počtu uživatelů jednotlivých služeb jednotlivých poskytovatelů, si respondenti vzpomněli také na skutečnosti, které měly vliv na kvalitu života jejich uživatelů: *„v roce 2016 se zde začalo vydávat lidem bez domova neodebrané jídlo ze školních a závodních jídelen, a v témže roce začali v tomto středisku poskytovat ošetrovatelskou službu sestry červeného kříže.“* *„Od roku asi 2019 sem docházejí Medici na ulici.“*

4.3.1 Důležité mezníky

Z výzkumného šetření vyplynuly skutečnosti, které se staly **indikátory** pro poslední část mé práce. Jednalo se o

1. Amnestie prezidenta republiky – 2013. Propuštění osob z výkonu trestu.
2. Projekt „Housing first“ – 2018. Přidělení bytů vybraným lidem bez domova.
3. Reforma psychiatrické péče – 2019. Propuštění dlouhodobě hospitalizovaných pacientů Psychiatrické léčebny Brno.
4. Uzavření ubytovny Olomoucká – 2019. Ztráta bydlení pro asi 300 osob.
5. Covid-19–2020. Zřízení ubytování pro izolaci lidí bez domova a jejich dočasné ubytování.

Tyto indikátory je třeba porovnat s grafem č. 4, získaným v první části práce.



Graf č. 15 je shodný s grafem č. 4: Souhrnný počet uživatelů služeb pro lidi bez domova

Na základě uvedených událostí by bylo možné očekávat v letech 2013, 2019 a 2020 zvýšení počtu uživatelů služeb. V roce 2018 by bylo možné očekávat snížení počtu uživatelů. Pokud tyto informace srovnáme s grafem přinášejícím počet klientů všech služeb poskytujících služby pro lidi bez domova, vidíme, že změny, které sociální pracovníci sledovaných služeb vnímali jako důležité pro možný nárůst, nebo naopak odliv uživatelů sociálních služeb pro lidi bez domova, zřejmě nebyly přímou příčinou změn v aktuálních počtech uživatelů.

Závěr

Bezdomovectví je problém, se kterým se potýkali už naši předkové a který se nově rozmáhá i ve vyspělých zemích dnešního světa. Konkrétní důvody vzniku bezdomovectví jsou různé. Mnozí lidé ztratili zaměstnání, nedokázali si udržet založenou živnost, dostali se do dluhů a exekucí. Nedokázali splácet úvěry, upadávali do dluhových pastí. Následkem toho ztratili své partnery, děti, příbuzné a blízké. Jiní vstoupili do života po neutěšeném dětství, často bez záchranné sociální sítě v podobě příbuzných a blízkých. Jejich málo podnětné prostředí je do života vybavilo špatnými návyky, vůbec nemluvě o materiálním vybavení nebo zajištění. Ocitli se na ulici. Někteří z nich se naučí využívat služeb, určených pro lidi bez domova a při správné konstelaci vlastních schopností, motivace a správně nastavených sociálních služeb mají šanci na návrat do života, který většina z nás považuje za normu. Jestli se to podaří co největšímu počtu lidí, kteří mají zmíněné předpoklady, záleží do velké míry na správně a cíleně nastavených sociálních službách, určených pro lidi bez domova.

Cílem mé práce bylo **zmapování počtu lidí bez domova, kteří v letech 2010–2020 využili v městě Brně sociální službu pro lidi bez domova**. Vedlejším cílem potom bylo zjistit, zda množství osob využívajících vybrané sociální služby pro lidi bez domova je závislé na kapacitě těchto zařízení a také zda se na tomto množství odrazí společenské a jiné změny ve městě Brně.

První část výzkumu se věnovala organizacím, které ve městě Brně poskytují služby lidem bez domova. Jedná se o dvě neziskové organizace Armádu spásy a Diecézní Charitu Brno a jednu příspěvkovou organizace Centrum sociálních služeb Brno. První dvě jmenované provozují azylový dům a noclehárnu, CSS provozuje azylový dům, noclehárnu a dům sociální prevence. Nejvíce uživatelů vyhledalo ve sledovaném období pomoc u Centra sociálních služeb. Všechny tři služby dohromady využilo v průměru více klientů jako služby zbývajících dvou poskytovatelů. Vzhledem k tomu, že graf zobrazující počet uživatelů CSS má velmi stabilní průběh, dochází k mírnému zploštění také grafu s celkovým počtem uživatelů za všechny poskytnuté služby dohromady. Přesto lze v křivce tohoto grafu najít dva vrcholy, a to v roce 2013 a 2016. Za povšimnutí však stojí také roky 2014 a 2015, kdy došlo k prudkému propadu uživatelů Armády spásy.

Úkolem praktické části práce bylo pomocí kvantitativního výzkumu zjistit nárůsty a snižování počtů uživatelů sledovaných služeb. Pokud by se podařilo zjistit ve vývoji těchto

počtů najít jisté zákonitosti, bylo by možné apelovat na pověřené orgány, aby kapacita byla nastavena tak, aby lidé, kteří zůstávají na ulici, získali možnost pohybu prostupným systémem noclehárna – azylový dům – sociální byt.

Kvalitativní výzkum se zaměřil na zjišťování, jaký vliv na počty uživatelů budou mít situace, které se odehrály během sledovaného období. Pomocí strukturovaného rozhovoru jsem provedl kvalitativní šetření a názory sociálních pracovníků sledovaných zařízení jsem použil ke zjištění dat důležitých společenských událostí. Tato data jsem použil pro srovnání s pohyby počtu uživatelů všech zařízení sociální péče, které jsem sledoval v letech 2010–2020. Po ukončení porovnání jsem musel konstatovat, že jsem nenašel shodu dat sledovaných jevů a dat nárůstu a poklesu počtu uživatelů.

S ohledem na uvedené skutečnosti musím konstatovat, že kapacitní možnosti zařízení sociálních služeb pro lidi bez domova ve městě Brně v letech 2010–2020 neměly vliv na počet osob využívajících jejich služby. Také mohu říci, že sociálními pracovníky sledovaných zařízení vybrané události neměly vliv na počet lidí využívajících tyto služby ve sledovaných letech 2010–2020.

Při psaní této magisterské práce jsem si uvědomil, jak prospěšnou práci pracovníci služeb pro lidi bez domova vykonávají. Nejde jenom o uspokojování základních potřeb lidí na ulici, ale jde i o poskytnutí naděje, pověstného světla na konci tunelu. Při rozhovorech jsem pocítil opravdovou víru v to, že někteří z uživatelů dosáhnou návratu zpět do života, ze kterého byli vytrženi. Právě sociální pracovníci jsou těmi, se kterými se uživatelé sociálních služeb potkávají nejvíce, a právě oni rozhodují o tom, jak se uživatelé na své cestě zpět budou cítit. Jenom člověk, ke kterému se přistupuje s respektem, kterému se dodává pocit důležitosti a pracuje se s ním při zachování lidské důstojnosti má šanci uspět, i když je cesta sebenáročnější.

Seznam použité literatury

ATKINSON, Rita. 2003. *Psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-640-3.

BALÁŠ, Ondřej. 2010. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb, ISBN 978-80-254-9015-0.

CAPIL, Daniel. 2008. *Životní příběh člověka bez domova*. Olomouc. (bakalářská práce) Univerzita Palackého v Olomouci. Cyrilometodějská teologická fakulta.

ČÁMSKÝ Pavel, KRUTILOVÁ Dagmar, SEMBDNER Jan. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.

DISMAN, Miroslav. 2000. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.

HAASOVÁ, Jana. 2005. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova: sedm skutečných příběhů*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-1238-1.

HÁLA, Jaroslav. 2005. *Úvod do teorie a praxe vězeňství*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií. ISBN 80-867-0805-5

HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

HENDL, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

HRADECKÁ Vlastimila., HRADECKÝ Ilja. 1996. *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, o.s. ISBN: 80-902292-0-4.

CHRÁSKA, Miroslav. 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.

JANEBOVÁ Radka. 1999. *Proces vzniku a stádia bezdomovectví*. Sociální práce, č. 4. ISSN 1213-6204.

JANEBOVÁ Radka, SMUTEK Martin. 2008. *Posuzování životní situace v sociální práci*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-419-4.

KELLER, Jan. 2011. *Tři sociální světy: sociální struktura postindustriální společnosti*. Praha: Slon. ISBN 978-80-7419-044-5.

- KRAUS, Blahoslav. 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. ISBN 978-807367-383-3.
- KRAUS, Blahoslav a SÝKORA, Petr. 2009. *Sociální pedagogika I*. Brno: Institut Mezioborových studií Brno.
- KREBS, Vojtěch a kol. 2010. *Sociální politika*. 5. přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN: 978-80-7357-585-4
- KOLÁČKOVÁ, Jana. KODYMOVÁ, Pavla. 2005. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X 9-8
- KOTÝNKOVÁ Magdaléna. 2003 In Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005.
- KOTÝNKOVÁ, Magdalena. 2007. *Sociální ochrana chudých v České republice*. Praha: Oeconomica. ISBN 978-80-245-1302-7.
- KLIMENT, Pavel. DOČEKAL, Vít. 2016. *Pohled na bezdomovství v České republice*. Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5007-0
- LAMSER, Václav. 1966. *Základy sociologického výzkumu*. 1. vydání. Praha: Svoboda.
- MAREK, Jakub. STRNAD, Aleš. HOTOVCOVÁ, Lucie. 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-549-0
- MATOUŠEK, Oldřich. 2012. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0211-0
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7
- MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada. ISBN 9788024713625.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Academia 2009. ISBN 978-80-200-1679-9
- NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0

- NAVRÁTIL, Pavel. KAŇÁK, Jan. KLÁPŠŤOVÁ, Zuzana. NAVRÁTILOVÁ, Jitka.
- PETERSON, Christopher a Martin E. P. SELIGMAN. 2004. *Character Strengths and Virtues: a handbook and classification*. Oxford University Press Inc. ISBN: 0195167015.
- PTÁČEK, Ladislav a ŘEZÁČ, Karel. 2017. *Pojetí případové sociální práce (casework a casemanagement)*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. Sešit sociální práce, 2/2017. ISBN 978-80-7421-137-9.
- PAULÍK, Karel. 2002. *Psychologické poradenství v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 80-7042-615-2.
- PRŮDKOVÁ, Táňa, NOVOTNÝ Přemysl. 2008. *Bezdomovectví*. Triton. ISBN: 978-80-7387-100-0
- ROSE Andrew H. 2018. *Exploring hope as a mediator between religiosity and depression in adolescents, Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 239-253, DOI: [10.1080/15426432.2018.1488646](https://doi.org/10.1080/15426432.2018.1488646)
- RHEINHEIMER, Martin. 2003. *Chudáci, žebráci a vaganti. Lidé na okraji společnosti 1450–1850*. Vyd. 1. Praha. Vyšehrad. ISBN 80-7021-57
- SEKOT, Aleš. 2006. *Sociologie v kostce*. 3. vyd. Brno: Paido. ISBN 80-7315-126-X.
- SCHWARZOVÁ, Gabriela. 1999. *Sociální práce s bezdomovci*. In *Ústavní péče*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-76-1
- SCHWARZOVÁ, Gabriela. 2005. *Sociální práce s bezdomovci*. In: MATOUŠEK Oldřich a kolektiv.: *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 80-736-002-X
- ŠUPKOVÁ, Danuše. 2007. *Zdravotní péče a bezdomovec*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2245-0
- TOMEŠ Igor. 2010. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha, Portál. ISBN 978-80-7367-680-3
- TWEED, G. Roger, DIENER-Biswas Robert, LEHMAN R. Darrin. 2012. *Self-perceived strengths among people who are homeless*. The Journal of Positive Psychology [online]. 7:6, 481-492. [cit. 2021-10-20]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17439760.2012.719923?needAccess=true>.

VÁGNEROVÁ, Marie. CSÉMY, Ladislav. MAREK, Jakub. 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha. Univerzita Karlova v Praze. ISBN 978-80-246-2209-5

VÁGNEROVÁ, Marie. 2012. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0225-7

VÁGNEROVÁ, Marie. CSÉMY, Ladislav. MAREK, Jakub. 2018. *Bezdomovectví ve středním věku, Příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha. ISBN: 978-80-246-4108-9

VIZDAL, František. *Sociální psychologie I*. 2010. Brno: Institut mezioborových studií.

VONDRÁČKOVÁ, Daniela. 2002. *Krizová intervence*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-696-9.

VRTÍŠKOVÁ, Marie. 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Praha, Tribun EU. ISBN 978-80-7399-877-6

Internetové zdroje

Aktuální otazníky fenoménu bezdomovectví. Sčítání bezdomovců v Brně v roce 2010
AUTORSKÝ KOLEKTIV. Ondřej Baláš, Magda Hežová, Roman Loukota, Lenka Prokopová,
Ladislav Ptáček, Jiří Sejbal, Martin Stanoev. ISBN 978-80-254-9015-0

ARMÁDA SPÁSY [online] <https://armadaspasy.cz/pobocky/brno/brno-centrum-socialnich-sluzeb-josefa-korbela/>

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB [online] <https://www.css.brno.cz/>

DIECÉZNÍ CHARITA BRNO [online] [//dchb.charita.cz/adresar-pro-verejnost/?targetGroup=bez-domova](https://dchb.charita.cz/adresar-pro-verejnost/?targetGroup=bez-domova)).

Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci FEANTSA:

FEANTSA [on line] citováno dne 28. 12. 2013 Dostupné z:
<http://www.feantsa.org/spip.php?article1596&lang=en>

GLUMBÍKOVÁ, K. Z. STANKOVÁ, B. GŘUNDĚLOVÁ. 2018. *Metaanalýza: Žádoucí budoucnost a související faktory změny jako nástroje uplatnění konceptu recovery do individuálního plánování u obyvatelů a obyvatelek azylových domů*. Ostrava: Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií [online]. [cit. 2021-03-12]. Dostupné z:
<https://dokumenty.osu.cz/fss/projekty/ipad/metaanaliza.pdf>.

HRADECKÝ, I. et. al. Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020 [online]. Praha, 26. 10. 2012 [cit. 18. 2. 2015]. Dostupné z
http://www.esfcr.cz/file/8471_1_1/

MAGISTRÁT MĚSTA BRNA [online] Dostupné z: <https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-socialne-kulturni-a-dopravy/odbor-socialni-pece/oddeleni-socialni-kuratori/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2014. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV. Dostupné z:
<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bezdomovectvi.pdf/c7a1e576-778f-a221-78ed-436f101ba42c>. ISBN: 978-80-7421-062-4.

ZÁKON č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006. Zákon o sociálních službách, [online]
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ZÁKON č. 110/2006 Sb. Ze dne 31. března 2006. Zákon o životním a existenčním minimu,
[online] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ZÁKON č. 111/2006 Sb. Ze dne 31. března 2006. Zákon o pomoci v hmotné nouzi, [online]
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ZÁKON č. 117/1995 Sb. Ze dne 14. července 1995. Zákon o státní sociální podpoře, [online]
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Seznam tabulek

Tabulka č.1: Počet uživatelů služby azylového domu Armády spásy za sledované období

Tabulka č.2: Počet uživatelů služby noclehárny Armády spásy za sledované období

Tabulka č.3: Počet uživatelů služby azylového domu Centra sociálních služeb za sledované období

Tabulka č.4: Počet uživatelů služby noclehárny Centra sociálních služeb za sledované období

Tabulka č.5: Počet uživatelů služby Dům sociální prevence Centra sociálních služeb za sledované období

Tabulka č.6: Počet uživatelů služby azylového domu DCHB za sledované období

Tabulka č.7: Počet uživatelů služby noclehárna DCHB za sledované období

Tabulka č.8: Počty uživatelů azylových domů tří sledovaných služeb

Tabulka č.9: Kapacita sledovaných služeb podle jednotlivých let

Tabulka č.10: Srovnání počtu klientů azylových domů a jejich kapacity.

Tabulka č.11: Počty uživatelů nocleháren tří sledovaných služeb

Tabulka č.12: Kapacita sledovaných služeb podle jednotlivých let

Tabulka č.13: Srovnání počtu uživatelů nocleháren a jejich kapacity.

Tabulka č.14: Počty uživatelů domu sociální prevence

Tabulka č.15: Srovnání počtu uživatelů domu sociální prevence a jeho kapacity.

Tabulka č.16: Počty všech uživatelů služeb pro lidi bez domova podle služeb

Seznam grafů

Graf č.1: Celkový počet uživatelů obou sledovaných služeb Armády spásy

Graf č.2: Celkový počet uživatelů tří sledovaných služeb Centra sociálních služeb

Graf č.3: Celkový počet uživatelů obou sledovaných služeb DCHB

Graf č. 4: Souhrnný počet uživatelů služeb pro lidi bez domova

Graf č. 5: Počet uživatelů služeb pro lidi bez domova podle poskytovatele

Graf č. 6: Počty uživatelů azylových domů tří sledovaných služeb podle poskytovatele

Graf č.7: Počet uživatelů služeb azylový dům a kapacita

Graf č. 8: Koeficient obsazenosti azylových domů vše tří poskytovatelů

Graf č. 9: Počty uživatelů nocleháren tří sledovaných služeb podle poskytovatele

Graf č.10: Počet uživatelů služeb noclehárna a kapacita

Graf č. 11: Koeficient obsazenosti nocleháren všech tří poskytovatelů

Graf č. 12: Počty uživatelů domu sociální prevence

Graf č. 13: Počet uživatelů služeb dům sociální prevence a kapacita

Graf č. 14: Počty všech uživatelů služeb pro lidi bez domova podle služeb

Přílohy

Příloha č. 1 Kapacita Azylových domů

Příloha č. 2 Kapacita Nocleháren

Příloha č. 3 Seznam otázek telefonního rozhovoru

Příloha č.1 Kapacita Azylových domů

Rok	Armáda spásy	CSS Brno	DCH Brno	Celkový počet
2010	-	18	20	38
2011	-	18	24	42
2012	92	36	18	146
2013	92	36	30	158
2014	92	36	30	158
2015	92	36	30	158
2016	92	36	30	158
2017	92	36	30	158
2018	92	36	30	158
2019	92	36	30	158
2020	92	36	30	158

Příloha č.2 Kapacita Nocleháren

Rok	Armáda spásy	CSS Brno	DCH Brno	Celkový počet klientů
2010	-	31	-	31
2011	-	31	14	45
2012	50	95	14	159
2013	50	95	34	179
2014	50	95	34	179
2015	50	95	34	179
2016	50	95	34	179
2017	50	95	34	179
2018	42	95	34	171
2019	42	95	34	171
2020	42	84	34	160

Otázky pokládané při rozhovoru

Otázky jsou zaměřeny na typické klienty/uživatele vaší služby:

Koho lze podle vás považovat za bezdomovce?

Jaké jsou podle vás podstatné rysy vašeho typického klienta?

(žije pod mostem, ve stanu, v zahradní chatce, v garáži, na lavičce, v ubytovně...)

(nemá rodinu, příbuzné, práci, vazby ke společnosti...)

Kde je hranice mezi nestandardní formou bydlení a bezdomovectvím?

Kde je hranice absence bydliště?

(čtyři pevné stěny, střecha, dveře, intimní zóna, uspokojování základních potřeb...)

Je bezdomovectví neschopnost dodržovat společenské konvence?

(pravidla, práva a povinnosti, socializace...)

Je bezdomovectví „životní styl“?

(neochota pracovat, volnost, nezávislost, svoboda...)

Co kromě absence domova vaši klienti řeší/neřeší?

(ztráta zaměstnání, trestná činnost, ekonomické podmínky, špatné rodinné zázemí, rozpad manželství, závislosti, duševní choroby, psychické potíže, osamění, anonymita okolí, nedostatek odborné pomoci v pravý čas...)

Vezmeme-li v úvahu dělení bezdomovectví na *zjevné; skryté; potenciální*, ze které z těchto skupin podle vašeho názoru vycházejí klienti vaší služby a proč tomu tak je?

Vezmeme-li v úvahu dělení jedince bez domova na *nováčky; nedávno dislokované; identifikované a izolované; identifikované ve skupině*, ze které z těchto skupin podle vašeho názoru vycházejí klienti vaší služby a proč tomu tak je?

Poznáte na základě zkušeností v klientech vaší služby jednotlivé skupiny?

Jaké sociální služby Vaše organizace provozuje? Jak jsou navzájem propojeny? Troufáte si odhadnout, jak velká část lidí bez domova v Brně, najde pomoc prostřednictvím vaší služby? Kam se o pomoc obrací ti, kteří vaší službu nevyužijí?

Jakou pomoc potřebují, co očekávají, co jim poskytujete? Jaké jejich potřeby uspokojujete? Co jim nabízíte? Jak jim pomáháte bojovat proti sociálnímu vyloučení? Věnujete se prevenci?

Otázky zaměřené na vás a vaše vnímání sociální služby:

Jak dlouho pracujete v sociálních službách? Jak dlouho v této službě? Jaké je vaše pracovní zařazení? Jaké je vaše vzdělání?

Zastával/-a jste dříve nějakou pozici v jiné sociální službě? Jakou?

Změnila se nějak práce s klienty ve vaší sociální službě za dobu, po kterou zde pracujete?

Přibylo/ubylo klientů? Změnilo se složení (ženy/muži, věk).

Napadá vás nějaká událost za posledních deset let, která by mohla mít vliv na chování lidí bez domova (jakákoli, celospolečenská, místní)?