

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

**Filozofická fakulta**

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

**SOCIÁLNÍ (A JINÉ) SLUŽBY PRO OSOBY BEZ DOMOVA**

**The social (and other) services for the homeless**

Magisterská diplomová práce

**Bc. Adéla Bergmanová**

Vedoucí magisterské diplomové práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2015

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Sociální (a jiné) služby pro osoby bez domova“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne. ....

Podpis .....

Dovoluji si touto cestou poděkovat vedoucí mé diplomové práce PhDr. Evě Klimentové, Ph.D., za metodické a odborné vedení, připomínky, podněty a především za její ochotu.

## Obsah

Úvod.....	1
TEORETICKÁ ČÁST	
1 Bezdomevctví .....	4
1.1 Definice bezdomevctví.....	5
1.2 Domov.....	7
2 Typy bezdomevctví.....	9
2.1 Podle vnímání společnosti: .....	9
2.1.2 Skryté bezdomevctví.....	10
2.1.3 Potencionální bezdomevctví.....	10
2.2 Podle doby trvání .....	11
2.3 Podle příčin .....	11
3 Příčiny bezdomevctví .....	13
3.1 Objektivní příčiny .....	13
3.2 Subjektivní příčiny .....	13
3.3 Chudoba .....	14
4 Sociální vyloučení.....	16
4.1 Sociální nepřizpůsobení .....	17
5 Orgány veřejné správy v problematice bezdomevctví.....	18
5.1 Ústřední orgány státní správy.....	18
5.2 Orgány samostatné a přenesené působnosti.....	19
5.3 Úřad práce ČR.....	19
5.4 Probační a mediační služba.....	20
5.5 Policie ČR, obecní a městská policie .....	20
6 Legislativní rámec.....	21
7 Prevence v bezdomevctví .....	24
8 Sociální služby pro bezdomovce .....	26
8.1 Sociální poradenství .....	28
8.2 Sociální péče .....	29
8.3 Sociální prevence .....	29
8.3.1 Nízkoprahová denní centra .....	30
8.3.2 Noclehárny.....	30

8.3.3	Azylové domy .....	31
8.3.4	Domy na půl cesty .....	32
8.3.5	Terénní programy .....	32
8.3.6	Služba sociální rehabilitace .....	33
8.3.7	Kontaktní centra.....	33
8.3.8	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi .....	34
8.3.9	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdrav. postižením	34
8.4	Jiné služby pro bezdomovce .....	34
8.4.1	Job kluby.....	35
8.4.2	Zážitkové volnočasové aktivity .....	35
8.4.3	Charitní šatník.....	35
8.4.4	Ubytovny .....	36
8.5	Přístupy k sociální práci s osobami bez domova v sociálních službách .....	36
8.6	Sociální kurátoři .....	38
9	Významné nestátní neziskové organizace pracující s osobami bez domova.....	39
9.1	Charita Česká republika .....	39
9.2	Armáda spásy .....	39
9.3	Naděje .....	40
9.4	Diakonie .....	40
9.5	Emauzy ČR .....	40
10	Komunitní plánování .....	41
<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b>		
11	Metodika práce .....	43
11.1	Informační příprava výzkumu .....	43
11.2	Výzkumný problém .....	43
11.3	Potřebnost výzkumu .....	44
11.4	Cíl výzkumu .....	44
11.5	Výzkumná metoda.....	45
11.5.1	Podoba interview .....	46
11.6	Předvýzkum .....	46
11.7	Objekt výzkumu .....	46
11.7.1	Kolín .....	47
11.7.2	Kutná Hora.....	49

11.8	Zpracování údajů zjištěných výzkumem .....	50
11.8.1	1. část výzkumu .....	51
11.8.2	2. část výzkumu .....	63
11.9	Interpretace zjištění .....	68
11.9.1	Doporučení pro Kolín .....	69
	Závěr .....	71
	Anotace .....	73
	Zdroje.....	74
	Seznam zkratk .....	78
	Seznam obrázků, grafů, schémat .....	79
	Seznam tabulek .....	80
	Seznam příloh .....	81

## Úvod

Dnes je na každého jedince v naší společnosti vyvíjen čím dál větší tlak, který tlačí na jeho samostatnost a průbojnost v životě. Je aplikován více liberální přístup k jedincům ze strany státu. Když někteří selhávají a nestačí na požadavky stanovené dnešní dobou, nebo jsou důsledkem sociální události nepříznivě poškozeni pro život, který si vyžaduje schopnost adaptace na všechny dané podmínky, může to vyústit až ve ztrátu svého domova, svého útočiště. Takovíto jedinci, jež z nějakého důvodu přišli o střechu nad hlavou a jejich společným útočištěm je nyní například ulice, opuštěné budovy nebo jiná místa jsou označováni jako bezdomovci, nebo také jinak osoby bez přístřeší, bez domova. Tito lidé se pomalu, ale jistě stávají nevyhnutelnou součástí dnešní doby. Proto je potřeba reagovat na tuto skutečnost, zajištěním odpovídajících služeb pro uspokojení potřeb těchto jedinců a snažit se je zpětně reintegrovat do společnosti.

S vizuálním projevem tohoto fenoménu se jistě setkal každý z nás, buď ve svém rodném městě, nebo v městě jiném. Většinou se totiž aktéři tohoto jevu zdržují ve větších městech, kde mají vyšší šanci na získání obživy a relativně více míst k přespaní. Očím veřejnosti jistě neunikají, jsou velmi často negativně stigmatizováni a odsuzováni, aniž by s nimi kdokoliv pokusil navázat kontakt.

Chtěla bych ovšem upozornit na skutečnost, že v této práci se budu nejvíce zabývat bezdomovci zjevnými a službami realizovanými pro jejich potřeby.

Má diplomová práce nese název „*Sociální (a jiné) služby pro osoby bez domova*“, jak už z názvu vyplývá, budu se zabývat sociálními, ale také jinými službami. Termínem „jiné služby“ mám na mysli služby pro osoby bez domova, které nespadají do výčtu služeb v zákoně o sociálních službách. Práci jsem se rozhodla zaměřit na evaluaci poskytovaných služeb ve dvou konkrétních městech. Jako kritérium pro tuto evaluaci služeb bude názor angažovaných profesionálů poskytujících danou službu. Bude se jednat o služby pro osoby bez domova poskytované v městech Kolín a v Kutné Hoře. Tyto města nejsou zvolena náhodně. V rámci své praxe jsem byla na Městském úřadě Kolín na Odboru sociálních věcí a zdravotnictví. S bezdomovci, zde přicházejí často do kontaktu a snaží se jim všemi dostupnými prostředky pomoci, přičemž jako

dobrý příklad práce s bezdomovci mi bylo vždy zmiňováno město Kutná Hora. Proto jsou v této práci vybrány a následně porovnány služby pro osoby bez domova v těchto dvou konkrétních městech.

Cílem práce je zmapování systému sociálních služeb pro osoby bez domova v městech Kolín a Kutné Hoře, na základě evaluace služeb ze strany angažovaných profesionálů a navrhnout možné zlepšení v městě Kolín.

V teoretické části práce nejprve definuji samotný termín bezdomovectví za pomoci jeho historie a různých charakteristik bezdomovectví, které mi pomohou lépe uchopit tento problém. To bude následováno typy bezdomovectví z několika pohledů, jak jej vnímá společnost, podle doby trvání a podle příčin. Příčiny jsou velmi různé, ale dají se vymežit do kategorie subjektivních a objektivních, další příčinou může být také chudoba a nedostupnost bydlení. Od bezdomovectví samotného, se v této práci dostanu až k pojmu sepjatého s tímto fenoménem a tím je sociální vyloučení. Nechybí ani základní legislativní rámec, protože má silný vliv na průběh tohoto fenoménu. V problému bezdomovectví jsou angažované různé orgány veřejné správy, já je zde vyjmenuji a definuji jejich vliv na tuto problematiku. Toto vše završím vypsáním typů prevence a její průběh.

Druhá polovina teoretické části práce se bude zabývat konkrétními sociálními službami, které jsou aplikovány na důsledky bezdomovectví. Tato kapitola bude nejobsáhlejší, protože je pro mou práci nesmírně důležitá. Nejprve definuji všechny typy sociálních služeb, následované výčtem konkrétních služeb užívaných osobami bez domova. Nebudou zde chybět ani služby, které nespádají do zákona o sociálních službách. Na toto navážu různými přístupy k sociální práci s bezdomovci. Popíši zde i činnost sociálních kurátorů, protože i oni mohou velmi úzce spolupracovat s bezdomovci. Další kapitola bude věnována výčtu nejvýznamnějších nestátních neziskových organizací, které aktivně pracují s touto cílovou skupinou. Konec teoretické části bude věnován komunitnímu plánování, jakožto stěžejnímu aspektu při realizování sociálních služeb ve městech.

K praktické části jsem zvolila kvantitativní výzkum, ke sběru dat v rámci poskytovaných služeb pro osoby bez domova. Tyto informace získám prostřednictvím strukturovaného interview s pracovníky daných služeb v konkrétních městech. Tak budu moci evaluovat služby z pohledu angažovaných profesionálů. V praktické části,



více přiblížím daná města a jimi poskytované služby pro osoby bez domova. Za pomoci grafů vizuálně představím výsledky z výzkumu a rozeberu jejich význam. Závěr praktické části uzavřu výčtem nejdůležitějších skutečností, které z výzkumu vyplynuly, a formuluji doporučení pro město Kolín.

Chci zde také touto cestou předeslat, že v práci užívám několik synonymních označení pro osoby bez domova, jedná se o označení bezdomovci a osoby bez přístřeší. Vždy pokud je užit jeden z těchto pojmů, je jím explicitně označována osoba bez domova.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Bezdomovectví

V první kapitole se pokusím objasnit, kdo vlastně bezdomovci jinak také osoby bez přístřeší, domova jsou. Žijí zcela odlišným způsob života, který je naprosté většinou z nás cizí. Abychom mohli nastavit adekvátní sociální služby pro tyto osoby, je zapotřebí jejich způsob života pochopit a zjistit jejich potřeby.

Je důležité si uvědomit, že v České republice je pojem bezdomovectví relativně „pojmem novým“, který se u nás začal používat až po roce 1989 v souvislosti se změnou režimu.

*„Za éry komunismu se pojem bezdomovectví nepoužíval, přestože bezdomovci existovali.“<sup>1</sup>*

Jednalo se o takové lidi, kteří nezaložili rodinu, byli rozvedení, nebo vychovaní v Ústavním zařízení. Každý v této době musel být povinně zaměstnán a někam patřit, nepřicházelo v úvahu, že by člověk přespával venku na ulici nebo na místech veřejného prostranství. Pokud byl člověk v rozporu s ideou minulého režimu, mohl být stíhán za příživnictví na společnosti. Jak jsem již předeslala, minulý politický systém zaručoval svým občanům právo na práci, tím pádem museli zaměstnavatelé povinně zaměstnávat i málo výkonné pracovníky a také jim museli poskytnout ubytování, velmi často i s trvalým bydlištěm.<sup>2</sup> Takovito „zaměstnanci“ většinou přespávali na firemních ubytovnách podniků, kde vykonávali společensky jednu z nejnižší postavených prací. Viditelným problémem se bezdomovectví stalo po již zmíněném roce 1989, kdy velké podniky či závody zaměstnávající a ubytovávající tyto lidi začaly krachovat.<sup>3</sup> Transformované a privatizované podniky tak ztratily povinnost pro ně nevýhodně zaměstnávat nadbytečné zaměstnance. Často se podnikové ubytovny změnilly na hotely nebo se jinak přizpůsobily novému kapitalistickému trhu.<sup>4</sup>

Začaly se zvětšovat i zviditelňovat rozdíly mezi bohatými a chudými lidmi. Lidé začali mít nové pocity a nejistoty v podobě strachu o udržení si zaměstnání, naplnění

---

<sup>1</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.9.

<sup>2</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.13.

<sup>3</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.9.

<sup>4</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.13.

svých potřeb a tužeb. Obyvatelstvo nebylo připravené na tak zásadní změnu životního stylu, tím pádem tato transformace kromě pozitivních jevů s sebou přinesla i negativní jevy. Ne každý jedinec se dokázal přizpůsobit nově nastalé politicko-ekonomické situaci a správně naložit s nově nabytou svobodou, u které je potřeba vyšší míra odpovědnosti.<sup>5</sup>

## 1.1 Definice bezdomovectví

Definic bezdomovectví je několik, ovšem otázkou však zůstává, zda jsou tyto definice dostatečně obšírné a vypovídající. Na druhou stranu, zda nejsou příliš direktivní a odsuzující. Já zde uvedu dvě definice a poté typologii bezdomovectví a sociálního vyloučení. Zmiňuji zde tuto definici, protože jsou v ní všechny důležité aspekty a není v ní přímo popisováno, že se jedná pouze o ztrátu střechy nad hlavou.

*„Bezdomovectví je společenský jev, kterému předcházejí jednání a procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, životních jistot a ke společenskému vyloučení. Je to sociální situace vyvolaná interindividuálně odlišnými faktory, zasahuje všechny oblasti života postiženého jedince.“<sup>6</sup>*

Druhá definice se zabývá termínem „bezdomovci“ a zmiňuje více charakteristik typických pro bezdomovce, nežli definice předešlá. Myslím, že spojení těchto dvou definic je vyčerpávající charakteristika bezdomovectví a bezdomovců samotných.

*„Bezdomovci jsou lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle bez stálého zaměstnání, odříznuti od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům (včetně systému sociální podpory).“<sup>7</sup>*

Uznávaná evropská formulace, lidí, kteří jsou bezdomovci, zahrnuje nejen lidi bez domova, osoby žijící v nedůstojných podmínkách, v ústavních zařízeních nebo zařízeních sociálních, ale také i osoby, které nemají vlastní bydlení a jedince ohrožené ztrátou bydlení, například z důvodu neplacení nájmu. V porovnání s jinými občany státu jsou bezdomovci několikanásobně znevýhodněni v různých situacích: v hledání zaměstnání, zaměstnavatelé mohou zneužívat jejich situaci v podobě neuzavírání pracovních smluv, platí jim minimální plat atd. Jsou znevýhodněni obtížněji

<sup>5</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.9.

<sup>6</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.11.

<sup>7</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s.31-32

komunikací s orgány státu, mnozí postrádají osobní doklady. Dále pak je pro ně méně dostupná standartní zdravotnická péče, protože jsou často neplatiči zdravotního pojištění, přičemž jejich způsob života je činí velmi zranitelnými v důsledku jejich pobytu venku v jakémkoliv počasí. Mohou být oběťmi šikany ze stran policejních orgánů.<sup>8</sup>

Nadnárodní organizace zabývající se bezdomovectvím FEANTSA (Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci) stvořila mezinárodně přijatou typologii bezdomovectví a sociálního vyloučení ETHOS, nikoliv definici. Je to z toho důvodu, aby mohli každoročně reagovat na mezinárodní potřeby v tomto ohledu a doplňovat do typologie nové rysy spadající do bezdomovectví. Touto typologií se řídí i EU a různé nadnárodní organizace a především, což je důležité – tato typologie je nosnou kostrou pro Koncepti prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020.

Typologie ETHOS:<sup>9</sup>

*Ohrožení ztrátou bydlení:*

- *Primární prevence*
  - *Osoby žijící v nevyhovujícím bydlení, zejména osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách*
  - *Osoby žijící v nevhodném bydlení (nezpůsobilým k obývání)*
  - *Osoby žijící v přelidněném bytě*
- *Sekundární prevence*
  - *Osoby před propuštěním instituce (věznice a vazební věznice, zdravotnická zařízení, zařízení pro děti) a děti před opuštěním pěstounské péče*
  - *Osoby a domácnosti ohrožené chudobou a sociálním vyloučením (dluhy)*
  - *Imigranti žijící v přechodném bydlení (azylové bydlení pro žadatele o azyl)*
- *Terciální prevence*
  - *Osoby žijící v nejistém bydlení (přechodné bydlení u přátel, rodiny)*

---

<sup>8</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s.31-32

<sup>9</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.9-10. [online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>

- *Osoby ohrožené vystěhováním*
- *Osoby ohrožené domácím násilím*
- *Osoby bezprostředně před propuštěním z instituce*

*Po ztrátě bydlení:*

- *Osoby v azylových domech a ubytovnách*
  - *Osoby mající ubytování (azylové domy pro bezdomovce, ubytovny, pobytové zařízení pro ženy, domy na půl cesty)*
- *Osoby bez střechy*
  - *Osoby přežívající venku*
  - *Osoby v noclehárně, osoby na nelegálně obývaném pozemku*
  - *Některé osoby využívající ambulantní a terénní služby, denní stacionáře, noclehárny, terénních sociálních programů*
- *Senioři a osoby se zdravotním postižením*
  - *Muži a ženy v seniorském věku*
  - *Osoby se zdravotním postižením dlouhodobě ubytovaní v azylovém domě*

Tato typologie je rozdělena do kategorií, které přesněji identifikují osoby do ní spadající. Podporuje komplexní přístup k této problematice.

Nesmím, zde zapomenou zmínit, že bezdomovectví je v současné době negativně stigmatizováno. Sociologické výzkumy poukazují na fakt, že bezdomovectví je část sociálního procesu, tím pádem je ovlivněno ekonomickými silami, sociálními strukturami, jako jsou například trh s byty, trh práce, vzdělávání, výchova, sociální zabezpečení, rodina a další.<sup>10</sup>

## **1.2 Domov**

Z výše uvedeného textu vyplývá, že pro každého člověka je velmi důležité mít domov. Osoba bez přístřeší toto postrádá. Mít domov je pocit, téměř jistota, že člověk se má kam vrátit, že ho má někdo rád. Domov není pouze střecha nad hlavou.<sup>11</sup> Pokud člověk tyto základní jistoty nemá, může být více vystaven ohroženosti sociálním

<sup>10</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.26.

<sup>11</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.11

vyloučením nebo v nehorším případě bezdomovectvím. Být bez domova je tedy něco mnohem hlubšího a významnějšího, než být pouze bez střechy nad hlavou.<sup>12</sup>

Problémem dále zůstává, že dnešní společnost má tendenci bezdomovectví zlehčovat nebo na něj nahlížet skrz stereotypy spojené s životem povalečů a tuláků.<sup>13</sup> Lidé často nevidí rozdíl mezi bezdomovcem a žebrákem, přestože právě žebrák nemusí být vždy bezdomovcem. Tímto se často stává pojem „bezdomovec“ terminologicky špatně užívaným ze strany společnosti. Dále pak pojem bezdomovec se stal synonymem k označení: špinavý, zapáchající, zanedbaný jedinec, obtěžující člověka, převážně mužského pohlaví.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.36

<sup>13</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.25.

<sup>14</sup> HRADECKÝ, I. *Národní zpráva o bezdomovectví v České republice 2006*, politická část, s.4.

## 2 Typy bezdomovectví

Ztráta ubytování či bytu může vést v horším případě k dlouhodobému sociálnímu vyloučení, které může být pro jedince determinující po celý zbytek jeho života. Fiktivní trvalé bydliště, nedostatek prostředků k zajištění důstojného života může způsobit konečnou etapu nevratné sociální marginalizace, která je společným jmenovatelem všech typů bezdomovectví<sup>15</sup>.

Typů bezdomovectví je několik, já je zde budu členit podle charakteru do několika kategorií.

### 2.1 Podle vnímání společnosti:

- Zjevné bezdomovectví
- Skryté bezdomovectví
- Potencionální bezdomovectví

#### 2.1.1.1 Zjevné bezdomovectví

Zjevné bezdomovectví, jak již z názvu vyplývá, je viditelné a pouhým lidským okem spatřitelné. Takovíto lidé se pohybují na veřejných prostranstvích, kde i většinou přespávají a tráví celý den, jedná se například o městské parky, prostředky hromadné dopravy nebo opuštěné komplexy budov, jež nelegálně obývají.<sup>16</sup>

Samozřejmě, že obývají i jiná místa, jako jsou například nádraží, čekárny a další. Jejich vizáž bývá také odlišná od ostatních lidí, jsou často nedostatečně obléknuti, v zanedbaném oděvu, mohou být špinaví a nelibě zapáchat. Dají se identifikovat i podle všude přítomných zavazadel, jež většinou obsahují veškerý jejich majetek. Také jejich způsob chování je specifický – přehrabování v odpadkových koších, kontejnerech, žebrání nebo sbírání nedopalků cigaret.<sup>17</sup>

V této kategorii jsou velmi viditelní lidé pobývající v nádražních komplexech – tzv. „nádražní populace“. Nádraží a nádražní komplexy samotné jsou velkým lákadlem pro bezdomovce spadající do kategorie zjevné. Nádraží jsou budována většinou v centru

---

<sup>15</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.28

<sup>16</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.270

<sup>17</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.13

města, uzamykají se převážně pozdě v noci a jsou přes den velmi rušná. Bezdomovci zde hledají, co mají marginální společností odepírané, a to je družnost a peníze.<sup>18</sup>

Tento typ bezdomovectví je nejvíce viditelný, ale je nutno upozornit, že reprezentují jen část obyvatel postrádajících domov.

### **2.1.2 Skryté bezdomovectví**

Skryté bezdomovectví, jak už z názvu vyplývá, není na první pohled odhalitelné. Jedná se o lidi, kteří se snaží utajit svojí situaci, nedávají najevo svůj životní styl a problémy. Nevyužívají žádný typ sociálních služeb. Důvodů, proč se tak děje, může být hned několik: neschopnost orientovat se v nabídce sociálních služeb, neznalost sociálních služeb a s tím spojený problém s neznalostí prostředí, ve kterém se nyní nachází, a posledním důvodem může být snaha člověka udržet si svojí svobodu, nechce akceptovat nastavená pravidla druhé strany.<sup>19</sup> Je potřeba si uvědomit, že sem spadají osoby, které nemají bydlení, ať už krátkodobě nebo dlouhodobě a tento problém řeší přespáváním například u kamarádů a známých.

Nedají se poznat ani podle vzhledu, jsou velmi často v čistém padnoucím oblečení bez známek zjevného bezdomovectví. Oni zjevnými bezdomovci pohrdají, jsou z pohledu hierarchie na nižší úrovni než oni.<sup>20</sup>

### **2.1.3 Potencionální bezdomovectví**

Posledním typem bezdomovectví je bezdomovectví potencionální. Do této kategorie spadají lidé mající v současné době bydlení, ovšem jejich budoucí situace se ocitá v nejistých podmínkách. Může se také jednat o lidi, kteří obývají nepřiměřené obydlí pro život.<sup>21</sup> Jednoduše řečeno, jedná se o lidi, kteří v současné době bezdomovci nejsou, ale v budoucnosti je může tato nepříznivá situace konfrontovat. Můžou to být squatteři (obyvatelé nelegálních budov určených k demolici), uživatelé azylových domů

---

<sup>18</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.28 – 29

<sup>19</sup> TOMES, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.270

<sup>20</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.14

<sup>21</sup> TOMES, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.270



se smlouvou na dobu určitou a poslední možností jsou lidé obývající byty bez písemně uzavřené nájemní smlouvy nebo smlouvy uzavřené na dobu určitou<sup>22</sup>.

Do této kategorie spadají i adolescenti opouštějící ústavní péči nebo osoby propuštěné z výkonu trestu. V současné době se předpokládá, že tato kategorie je nejvíce naplněná, protože dnes není výjimkou, že jsou na ubytovnách ubytované celé rodiny s dětmi.<sup>23</sup>

## 2.2 Podle doby trvání

Tato kategorie je založená na době trvání bezdomovectví, jedná se o tři typy:<sup>24</sup>

- Krátkodobé bezdomovectví – do 1 roku
- Střednědobé bezdomovectví – 1 rok až 5 let
- Dlouhodobé bezdomovectví – nad 5 let
- Epizodický charakter bezdomovectví – nepravidelně kolísající intervaly mezi způsobem života běžným a způsobem života při ztrátě bydlení

## 2.3 Podle příčin

Zde se jedná o kategorizaci bezdomovectví na základě jeho příčin vzniku, existují čtyři základní příčiny, které jsou charakterizovány dle délky trajektorie směřující k bezdomovectví:<sup>25</sup>

- Dlouhá
- Krátká
- Zdravotní
- Bezdomovectví zvolené na základě svého svobodného rozhodnutí

Dlouho trajektorii směřující k bezdomovectví má 30 – 40% zjevných nebo skrytých osob bez domova, jedná se v zásadě o jedince narozené do rodiny, žijící v sociálním vyloučení. Pokud je jedinec vystavován několika vlivům najednou, může to vést velmi

---

<sup>22</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.270

<sup>23</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.14

<sup>24</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>

<sup>25</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>

rychle k bezdomovectví, vlivem může být rozpad rodiny, zadluženost, vysoké mandatorní náklady na chod domácnosti nebo dlouhodobá nezaměstnanost. Tento typ se nazývá krátká trajektorie směřující k bezdomovectví. Samozřejmě, faktorů v tomto typu je nepřehledné množství. Zdravotní trajektorii vedoucí k bezdomovectví se vyznačují osoby, mající zdravotní indispozice pro život uskutečněný obvyklými způsoby. Jedná se o 10% osob, ovšem s přibývajícím věkem jednotlivce při bezdomovectví se tento podíl zvyšuje. Posledním typem je bezdomovectví zvolené na základě svého svobodného rozhodnutí, v ČR se tato příčina objevuje velmi zřídka.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>

### 3 Příčiny bezdomovectví

Příčiny mohou být subjektivní nebo objektivní. Velmi často se stává, že příčina není jen jedna. Je obvyklé, že příčin je hned několik najednou, prolínají se nebo vzájemně doprovází.

#### 3.1 Objektivní příčiny

Jinak také příčiny vnější nebo strukturální.<sup>27</sup> Spadají sem takové situace, které nejsou subjektem, jehož se to týká, mnoho ovlivnitelné. Tyto příčiny vzniku bezdomovectví jsou ovlivňovány především zákonodárstvím státu a jeho sociální politikou. Dále sem mohou mimo jiné spadat základní lidská práva, ale také práva sociální, která platí bez výjimky pro každého (rovné pracovní příležitosti, právo na vzdělání, na stejné podmínky pro zachování integrity práva). Spadá sem i ochrana jedince, boj se sociálním vyloučením a zabezpečení jedince při vzniku sociální události atd.<sup>28</sup>

Možná kategorizace objektivních příčin:<sup>29</sup>

- Nezaměstnanost
- Nedostatečné vzdělání vedoucí k neatraktivnosti na trhu práce
- Rozpad manželství
- Opuštění Ústavní péče, vězení a jiné

#### 3.2 Subjektivní příčiny

Příčiny subjektivní jsou jinak také označovány za vnitřní příčiny<sup>30</sup>. Subjektivní faktory jsou děleny do čtyř podkategorií:<sup>31</sup>

- Materiální faktory
- Vztahové faktory
- Osobní faktory

---

<sup>27</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.15

<sup>28</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.33

<sup>29</sup> TOMES, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.270

<sup>30</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.16

<sup>31</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.33

- Institucionální faktory

Do materiálních faktorů se řadí dlouhodobá nezaměstnanost, ztráta bydlení, zadluženost jedince, jeho nedostatečné příjmy nebo tragická událost jako je např. ztráta živitele, majetku. Těchto příčin je velké množství. Rozvod, změna struktury rodiny, násilí a zneužívání v rodině nebo manželské, rodinné problémy se řadí do faktorů vztahových. Stejně jako v předešlé kategorii jsem zde vyjmenovala malý výčet ze všech možných událostí sem spadajících. Osobním faktorem může být tělesná či duševní choroba jedince, různé závislosti, jedincova nesamostatnost, sociální nezralost nebo jiné osobní vlivy. Posledním typem jsou faktory institucionální, což může být propouštění z vězení, opuštění ústavní péče a další.<sup>32</sup>

Důležitá je také ekonomická situace jedince, nezvladatelná ekonomická situace, může být často způsobena změnou rodinného stavu, ztrátou zaměstnání nebo odchodem do důchodu.<sup>33</sup>

Další příčinou může být také hrdost člověka, nechce se doprošovat pomoci od sociálních pracovníků nebo v první řadě od rodiny, známých. Takováto situace se může vztahovat třeba na těhotnou mladistvou dívku, která má strach z rodičů (přísná výchova) a raději uteče z domova, aniž by rodině sdělila svoji situaci.<sup>34</sup>

### 3.3 Chudoba

Pro společnost je chudoba neopomenutelným problémem. Ovšem její terminologický základ není jednoznačný, má více znaků.

Chudoba je stav, kdy základní potřeby jedinců nejsou zabezpečeny v potřebné míře dostatečnými zdroji, a není možné tyto příjmy z objektivních příčin zvýšit, a ani je nahradit jinými zdroji či majetkem, který by umožnil jedinci získat dané prostředky ve výši, která je společností uznána jako minimální.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.33 - 34

<sup>33</sup> HETMÁNKOVÁ, R.: *Zpátky ze dna: zaostřeno na ženy*, Jako doma, Praha, 2013, s.10

<sup>34</sup> ŠTĚCHOVÁ, Markéta a Marina LUPTÁKOVÁ. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva*. Vyd. 1. Editor Bedřiška Kopoldová. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s.35

<sup>35</sup> KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, s.107

Ekonomická definice může pak znít takto:

*„Stav nouze (materiální deprivace), to znamená, že lidé nemají dostatek prostředků k zajištění své existence v dané společnosti.“<sup>36</sup>*

Rozlišujeme dva typy chudoby, a to relativní a absolutní. Absolutní chudoba spočívá v nedostatku obživy (jídla, pití) a v neuspokojování základních životních potřeb, jako je například vzdělávání, zdravotní péče, bydlení.<sup>37</sup> Taková chudoba je především v zemích třetího světa. Chudoba relativní omezuje jedince ve spotřebě a nutí ho omezit se na nejnižší příjmový stupeň společenské struktury. Je produktem společenské nerovnosti, mezi indikátory může spadat potřeba sociálních dávek, neplacení dluhů, a další.<sup>38</sup> V České republice v rámci relativní chudoby je státem stanoven nárok na absolutní a relativní životní minimum.

---

<sup>36</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.254

<sup>37</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.256

<sup>38</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.256

## 4 Sociální vyloučení

Koncept sociálního vyloučení je v současné době užíván ve významu, který mu byl dán v 70. letech 20. století – sociální vyloučení již neznamená sociální uzavírání jedné skupiny před druhou, nýbrž znamená, propadnutí jedinců systémem sociálního zabezpečení, tím pádem jsou vyloučeni administrativně státem.<sup>39</sup>

Pojem sociální vyloučení byl ještě do 90. let 20. století spjat s institucí chudoby. V současné době je zajisté potřeba oddělit tyto dva pojmy. Dnes každý z těchto pojmů může mít jiný objekt zájmu.<sup>40</sup>

Sociální vyloučení nebo také jinak sociální exkluze je dnes vnímána jako ohrožení integrity a sociální koheze dané kolektivity a zpochybnění společné identity jejich členů.<sup>41</sup> Bezdomovectví může být krajní formou sociálního vyloučení a může být také spojené s extrémní chudobou – spadají sem osoby, které ztratili střechu nad hlavou, své postavení ve společnosti a třeba i rodinné zázemí.<sup>42</sup>

Definice sociálně vyloučených jedinců může znít takto:

*„Jako obyvatelé/občany dané společnosti, kteří z důvodů, které nemají sami pod kontrolou, nemohou participovat na obvyklých aktivitách, k nimž by je jejich občanství opravňovalo a na něž aspirují.“<sup>43</sup>*

Nejde tedy o rozdělení jedinců ve společnosti na ty, kteří jsou hierarchicky „dole“ nebo „nahore“, jde spíše už o to, zda jsou součástí společnosti nebo mimo společnost.<sup>44</sup>

Dvě hlavní příčiny vyloučené společnosti mohou být společenský systém nebo individuální charakteristiky jedince. Společenský systém může selhat v podobě veřejného sektoru, kdy tvorba a následná implementace právních norem může být nedostatečné nebo selhávající.<sup>45</sup> Konkrétněji se může jednat o nízké sebevědomí,

---

<sup>39</sup> BARTÁK, Miroslav. *Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2011, s.48.

<sup>40</sup> KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, s.123

<sup>41</sup> Mareš, Petr, Tomáš Sirovátka. 2008. „Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začlenování (inkluze) – koncepty, diskurz, agenda.“ *Sociologický časopis / Czech Sociological Review* 44 (2): 271-294, s.272

<sup>42</sup> ŠTĚCHOVÁ, Markéta a Marina LUPTÁKOVÁ. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva*. Vyd. 1. Editor Bedřiška Kopoldová. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, s.38

<sup>43</sup> Mareš, Petr, Tomáš Sirovátka. 2008. „Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začlenování (inkluze) – koncepty, diskurz, agenda.“ *Sociologický časopis / Czech Sociological Review* 44 (2): 271-294, s.273

<sup>44</sup> KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, s.124

<sup>45</sup> BARTÁK, Miroslav. *Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2011, s.49

nedokončené vzdělání, nízký příjem, nedostačující sociální dovednosti, špatný stav duševního i tělesného zdraví, vysoký věk, špatné bydlení, nefunkčnost rodiny, nezaměstnanost, závislost na návykových látkách, chybějící sociální a zdravotní pojištění, atd.<sup>46</sup>

V rámci sociálního vyloučení se užívá pojem „sociální dezintegrace“, tento pojem neznamena nic jiného než skutečnost, že sociálně dezintegrovaným jedincem je ten, kdo již byl jednou integrován.<sup>47</sup>

#### **4.1 Sociální nepřizpůsobení**

Tento pojem je v současnosti hojně používán ve spojitosti s romskou populací, ovšem je nezbytné si tento pojem definovat v rámci sociálního vyloučení.

Sociálně nepřizpůsobiví jsou všichni ti, kteří se neumí sociálně integrovat nebo to z jakéhokoliv důvodu odmítají. Tento pojem je širší nežli pojem sociální dezintegrace. Jedná se, o takové občany, kteří se v takovéto situaci ocitli důsledkem nepříznivé situace vyvolané subjektivními důvody nebo vlastním přičiněním. Tuto skutečnost nejsou schopni sami překonat a potřebují pomoc společnosti, ovšem v některých případech tuto skutečnost ani zvládnout nechtějí nebo ztratili schopnost si jejich situaci uvědomit, jako nepřijatelnou.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s.205

<sup>47</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.271

<sup>48</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, s.271

## 5 Orgány veřejné správy v problematice bezdomovectví

Každý orgán veřejné správy má odlišnou míru pravomocí a rozsah své působnosti, tím je ovlivněna jejich perspektiva pohledu na tuto problematiku. Mají odlišně nastavené možné řešení, ovlivňování a vývoj. Veřejná správa má velkou moc i z pohledu jejích represivních opatření.<sup>49</sup>

### 5.1 Ústřední orgány státní správy

Mezi ústřední orgány státní správy spadá všech 14 ministerstev České republiky. Nejvíce participujícími ministerstvy jsou:<sup>50</sup>

- Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV)
- Ministerstvo místního rozvoje (dále jen MMR)
- Ministerstvo zdravotnictví (dále jen MZ)
- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen MŠMT)
- Ministerstvo vnitra (dále jen MV)

MPSV je jedním z nejvíce participujících ministerstev v tomto odvětví. Zajišťuje státní správu ve věcech zaměstnanosti, rekvalifikace, nemocenského pojištění, nemocenského zajištění, důchodového zabezpečení, sociální péče, péče o rodinu, děti, a znevýhodněných občanů například v oblasti zaměstnanosti. MMR se zabývá otázkami politiky bydlení a regionální politiky. Zajišťuje metodickou informační pomoc vyšším územním samosprávním celkům, městům, obcím a družstvům. MZ se na danou problematiku vztahuje v rámci zdravotního pojištění a ochrany zdraví občanů. MŠMT řeší otázky vzdělávání, které je velmi důležité ke vztahu formulace budoucnosti občanů. MV je důležité v rámci Policie ČR, která je jedním z činitelů, kteří se fyzicky dostávají do kontaktu s lidmi bez přístřeší, dále mimo jiné MV zajišťuje ochranu osobních údajů, ochranu veřejného pořádku, vzdělávání zaměstnanců veřejné správy a další.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> HRADECKÝ, I.: *Konflikt, bezdomovci a veřejný prostor: Profily bezdomovství v České republice*, Praha, 2006, s.29

<sup>50</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.24

<sup>51</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.24



Dále sem spadá Agentura pro sociální začleňování, která je pod záštitou Sekce pro lidská práva Úřadu vlády ČR. Tato agentura má kompetence, které jí opravňují ovlivňovat oblast bydlení.<sup>52</sup>

## 5.2 Orgány samostatné a přenesené působnosti

- Kraje
- Obce

Především obce v rámci přenesené působnosti mají za povinnost pečovat o své občany v souladu s místními předpoklady, zvyklostmi a měly by se snažit se vytvářet podmínky pro rozvoj sociální péče a pro uspokojení potřeb, které mají obyvatelé obce. Obce mají v rámci své samostatné působnosti právo na ovlivňování bytové politiky, kdežto kraje tuto kompetenci nemají. Obecní úřady s rozšířenou působností mají v rámci svého správního obvodu řídit poskytování sociální služeb. Dále jsou Obecní úřady s rozšířenou působností jedním z realizátorů sociální práce, která by měla vést ke koordinaci a řešení nepříznivé životní situace a k sociálnímu začleňování osob. S výkonem přenesené působnosti obce je spojena také sociálně-právní ochrana dětí. Což je důležité například pro děti ohrožené ztrátou bydlení. V rámci výše předeslaných kompetencí spolupracují Obecní úřady především s Úřadem práce a s Krajským úřadem.<sup>53</sup> Kraj má mimo jiné zajišťovat financování sociálních služeb a vytvářet adekvátní podmínky pro rozvoj sociální péče.<sup>54</sup>

## 5.3 Úřad práce ČR

Je jedním z činitelů v rámci sociální práce – vyhledává osoby ohrožené hmotnou nouzí, nebo osoby již nacházející se v hmotné nouzi. Snaží se zabezpečit občany s nízkým příjmem za pomoci nepojistných sociálních dávek, které se vztahují k hrazení bydlení a dále poskytuje dávky na příspěvek na zvláštní pomůcku, pro osoby se zdravotním postižením. Úřad práce má kompetence k práci s uchazeči nebo zájemci o

---

<sup>52</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.24

<sup>53</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.25

<sup>54</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.25

zaměstnání.<sup>55</sup> Uchazečům nebo zájemcům o zaměstnání z vyloučených lokalit, by měl Úřad práce věnovat zvýšenou pozornost, protože je velmi žádoucí tyto jedince zařadit k ekonomicky aktivnímu obyvatelstvu.

#### **5.4 Probační a mediační služba**

Přichází do styku s lidmi, kteří jsou obvinění, odsouzení nebo také poškození trestnou činností.<sup>56</sup> Tento orgán státní správy by se neměl podceňovat, pokud proběhne správná interakce, může být tento orgán sloužit k prevenci bezdomovectví.

#### **5.5 Policie ČR, obecní a městská policie**

Policisté se dostávají do kontaktu s bezdomovci, kde jsou buď oběťmi trestných činů, přestupků, nebo jako s oběťmi. Zde je důležitá propojenost se sociální prací, která poskytuje znalosti, jak s lidmi bez domova jednat a efektivně pracovat.<sup>57</sup> Dá se konstatovat, že tento kontrolní orgán státní správy se může do přímého kontaktu s bezdomovci dostat velmi často.

Problematické může být bezdomovectví zejména pro ženy, které častěji než muži odmítají například pobyt na ubytovnách. Hovoří o této možnosti jako o nepřijatelné. Ubytovny jsou dle jejich názorů nehygienické, nebezpečné a rizikové. Preferují spíše nabídky Azylových domů než nabídky ubytoven.<sup>58</sup>

---

<sup>55</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.26

<sup>56</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.27

<sup>57</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.27

<sup>58</sup> HETMÁNKOVÁ, R.: *Zpátky ze dna: zaostřeno na ženy*, Jako doma, Praha, 2013, s.11

## 6 Legislativní rámec

Legislativa je jedním z nejvíce mocných aspektů v rámci bezdomovectví. Zákonodárství vytváří prostředí a klima dané společnosti, velice ovlivňuje jedince, které jsou jím vázáni.

V tuzemské legislativě je termín bezdomovectví užíván v souvislosti se situací lidí, kteří nemají státní příslušnost. Osoby bez přístřeší *de iure* v ČR neexistují. Každý český občan musí mít ve svých osobních dokladech zapsán trvalé bydliště. I přes tuto skutečnost je na našem území termín bezdomovectví využíván ve spojitosti s osobami bez přístřeší.<sup>59</sup>

Ve významných mezinárodních dokumentech (Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, Evropská sociální charta) ratifikovaných Českou republikou, je zakotveno právo na bydlení.<sup>60</sup> V rámci ratifikace je mezinárodními dokumenty Česká republika vázána. Jejich ratifikací se zavázala k realizaci odpovídajících opatření, aby svým občanům zajistila adekvátní naplnění tohoto práva.

V českém právním řádu dosud neexistuje právní úprava, která by zastřešovala tuto problematiku.<sup>61</sup> Například LZPS č.2/1993. Sb., zajišťuje pouze jedinci právo na hmotnou nouzi, o bydlení v ní není zmínky.<sup>62</sup>

Česká legislativa postrádá komplexní úpravu sociálního bydlení, chybí úprava práv a povinností státu a samosprávních celků v oblasti bytové politiky ve vztahu k jedincům ohrožených sociálním vyloučením nebo bezdomovcům. Ani nový Občanský zákoník č.89/2012. Sb., se nezmiňuje o bezdomovectví, sociálním bydlení a nadále v něm není zakotvena veřejnoprávní regulace vztahující se k sociálnímu bydlení.<sup>63</sup>

Zde je několik zákonů, které se nepřímou dotýkají dané problematiky:

- zákon č.198/2009 Sb., antidiskriminační zákon
- zákon č.111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

---

<sup>59</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s.32

<sup>60</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.18

<sup>61</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.32

<sup>62</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.18

<sup>63</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.19

- zákon č.110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu
- zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách

Například v antidiskriminačním zákoně, který by měl zajišťovat spravedlivé jednání, nejsou přímo definovány některé ohrožené kategorie naší společnosti – mladé rodiny, osoby opouštějící dětský domov apod.<sup>64</sup> Což v praxi může přinášet nemalé problémy.

Zákon o pomoci v hmotné nouzi myslí na poskytování pomoci osobám, u kterých nastala hmotná nouze. Jejimi nástroji na podporu jedinců v hmotné nouzi jsou tři dávky: doplatek na bydlení, příspěvek na živobytí a mimořádná okamžitá pomoc. Osobu v hmotné nouzi zákon definuje jako člověka, kterého čistý příjem nedosáhne na hranici životního minima, tento člověk není schopen vlastními silami ze závažných důvodů sám si zvýšit svůj příjem a ani jeho majetky nejsou dostatečné, aby zajistily jeho potřeby.<sup>65</sup>

Třetím výše zmíněným zákonem je zákon o životním a existenčním minimu, jehož obsahem je vymezení životního a existenčního minima. Existenční minimum je minimální hranice stanovená státem, která ukazuje minimální příjem nutný pro přežití. Kdežto minimum životní je hranice příjmů k zajištění obživy a dalších základních potřeb člověka.<sup>66</sup>

Další nedostatek spojen s legislativou je zdravotní péče pro bezdomovce. Český právní řád zaručuje každé osobě právo na základní zdravotní péči, což je protichůdná informace vůči zákonu o veřejném zdravotním pojištění č.48/1997 Sb., kde je zakotvena povinnost každému hradit si pojistné.<sup>67</sup> Prakticky záleží na ochotě daného lékaře nebo nemocnice, zda bezdomovce vyšetří nebo ne. Protože se velmi často stává, že si z nejrůznějších důvodů nejsou schopni bezdomovci platit zdravotní pojištění. Zdravotní pojišťovna většinou úhradu odmítne, nebo neustále vyžaduje její splacení.<sup>68</sup>

Pokud se stane vícekrát, že osobu bez domova odmítne lékař nebo jiná zdravotní služba vyšetřit nebo jakkoliv jinak mu pomoci, tak se stává, že další pomoc již

<sup>64</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.20

<sup>65</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.35

<sup>66</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.36

<sup>67</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.21

<sup>68</sup> HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, s.49

nevyhledává, distancuje se. Tak vzniká komplikovaná situace, kdy bezdomovec nemá zajištěnou potřebnou zdravotní péči a je velmi obtížné mu jí posléze opatřit.<sup>69</sup>

Další významnou problematikou v tomto měřítku, je skutečnost, že velký počet bezdomovců může být absolutně bez průkazu totožnosti a bez žádných jiných dokladů, jako je například rodný list. Následné získání potřebných dokladů je dlouhodobý proces, který si mimo jiné vyžaduje finanční náklady, které ne vždy může být takový jedinec schopný uhradit. Mnohdy si je ani nesnaží zajistit, protože usoudí, že to není zapotřebí.<sup>70</sup> S touto skutečností je také spojen nemalý problém, pokud člověk nemá průkaz totožnosti, není možné mu vyřídít dávky hmotné nouze.

Další problémový jev vyskytující se u bezdomovců je chorobný strach z jednání na úřadech. Může se u nich projevat jako strach z formulářů, neorientování se ve státní správě a jiné.<sup>71</sup>

Česká republika si vytyčila cíl, který by měl zlepšit současnou situaci. Jedná se o snahu více investovat a participovat se na reálné prevenci bezdomovectví, protože její následné řešení (už jako nastalého problému) je velmi obtížné a pro stát finančně nákladnější, než investice do prevence.<sup>72</sup>

---

<sup>69</sup> Šupková, D. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2007ISBN:

<sup>70</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.32

<sup>71</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.33

<sup>72</sup> Co znamená pro společnost bezdomovectví?. [online]. 24. 11. 2014. [cit. 2014-11-26]. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/tiskovezpravy/Co-znamená-pro-spolecnost-bezdomovectvi-347085>

## 7 Prevence v bezdomovectví

Oblast prevence je důležitou složkou k efektivnímu řešení bezdomovectví. Pokud budou opatření v rámci prevence efektivní, tak s její pomocí se bude předcházet vzniku bezdomovectví. Jedna z mnoha výhod dobře uzpůsobené prevence je menší finanční náročnost, než náklady vynaložené na systém sociálních služeb pro již vzniklou negativní událost. Prevence neodmyslitelně souvisí se systémem sociálních služeb, které budou charakterizovány v následující kapitole. Je důležitá komplexnost služeb, kde by se propojovala prevence, sociální a návazné služby. Tím by byly pokryty primární, sekundární a terciální příčiny bezdomovectví.<sup>73</sup>

Existují tři typy prevence. **Primární prevence** se zakládá na prevenci obecné, na informovanosti veřejnosti a osvětové činnosti o bezdomovectví. Ovšem chybí zde, koncepce přednášek pro školská zařízení, která by zajišťovala osvětu pro děti a mladistvé při své školní docházce. Dále zde není ukotvena koncepce, která by korigovala veřejné debaty v médiích.<sup>74</sup> Kromě výše zmíněných bodů se v rámci primární prevence musí věnovat pozornost určitým prvkům, které se musí podporovat. Jedná se o podporu fungování rodiny a boj s nezaměstnaností. Protože se jedná o nejčastější spouštěcí faktory bezdomovectví. Také by bylo vhodné více informovat děti opouštějící Ústavní péči o možnostech využití služeb domů na půl cesty.<sup>75</sup> Hlavním cílem primární prevence je tedy zabránit, předcházet vzniku bezdomovectví.

Pokud primární prevence u některých jedinců nemá svůj efekt, nastupují nástroje prevence sekundární. **Sekundární prevence** je založena na principu sociální intervence v bytech a podpoře v bydlení. Podporují se zejména jednotlivci nebo rodiny ohrožené bezdomovectvím. Pomoc je přizpůsobena zejména těm, kteří nedovedou nebo nejsou schopni jakýmkoliv způsobem řešit své aktuální potíže a hradit náklady spojené především s bydlením.<sup>76</sup> Záměr sekundární prevence tedy spočívá v přecházení předlužení jedince, či celé rodiny a tím eliminovat případný vznik bezdomovectví.

---

<sup>73</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s.144

<sup>74</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012., s.144

<sup>75</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.63

<sup>76</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012,s.145

S touto prevencí můžou být spojené i přístupy v podobě větší dostupnosti sociálního bydlení nebo umožňování sociálních půjček na hrazení výdajů spojených s bydlením.<sup>77</sup>

Konečným typem prevence je **prevence terciální**, která je posledním záchytným bodem před vznikem reálného bezdomovectví. Tato prevence předpokládá vytvoření bydlení dostupného pro osoby bez majetku, osoby se sociálním znevýhodněním nebo pro osoby, jež se nacházejí v akutní krizi, která vznikla důsledkem ztráty bydlení. Tato krize může být jako dopad rozpadu partnerského vztahu, rozvod manželů, návrat z výkonu trestu nebo ústavní léčby či výchovy.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.64

<sup>78</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s.145

## 8 Sociální služby pro bezdomovce

Sociální služby jsou jedním z nejdůležitějších prostředků výkonu sociální politiky. Hlavním pramenem ve kterém je ukotvena akceptovaná realizace sociálních služeb a jejich podoba je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách), který vešel v účinnost dne 1.1.2007.

Tento zákon je stěžejní právní normou i pro celou sociální práci. Sociální služby jsou činnosti, které se vyznačují vztahem – „někdo pro někoho něco činí“, nespadají sem tedy dávky ani jiná regulace ze strany státu. Sociální služby jsou určeny pro osoby společensky znevýhodněné, přičemž si kladou za cíl zlepšit kvalitu života takových osob, v maximální možné míře je začlenit do společnosti. Ovšem také se snaží veřejnost chránit před riziky, které takový lidé mohou mít. Dále se snaží mimo osobu uživatele služby vzít v úvahu také jejich rodinu nebo jinou skupinu lidí, do které uživatel náleží.<sup>79</sup>

Bezdomovectví je jevem velmi komplexním, má své komplikované příčiny a důsledky. Právě na tuto skutečnost by měla brát zřetel struktura organizované moci. V této problematice se nelze obejít bez spolupráce, která je multidisciplinární.<sup>80</sup>Tuto skutečnost by měli akceptovat právě poskytovatelé sociálních služeb a snažit se o co nejvíce multidisciplinární přístup.

Sociální služby je možné rozdělit do dvou základních kategorií, z hlediska poskytovatelů:<sup>81</sup>

- Sociální služby poskytované státem a sociální služby poskytované obcí
- Sociální služby nestátní

V rámci sociálních služeb poskytovaných státem jsou zřizovatelem tedy MPSV, kraje a obce. MPSV je v současné době zřizovatelem specializovaných ústavů s působností na celý stát, také může zakládat zařízení sociální péče. Kraje mohou zřizovat sociální služby v rámci výkonu své samostatné působnosti a to ve formě svých organizačních složek nebo v podobě příspěvkové organizace. Posledním zřizovatelem je obce, která v rámci své samostatné působnosti realizuje sociální služby dvěma způsoby,

---

<sup>79</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.9

<sup>80</sup> *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Editor Oldřich Matoušek, Pavla Kodymová, Jana Kolářková. Praha: Portál, 2010, s.320

<sup>81</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, s.178



stejně jako kraj. Buďto využijí možnosti vlastní organizační složky bez právní subjektivity nebo využijí podobu příspěvkové organizace, jež má samostatnou první subjektivitu. Přičemž podoba sociální služby jako organizační služby se využívá, pokud se jedná o službu nenáročnou na prostory, personál a techniku. V případě potřeby náročnější služby se užívá možnost příspěvkové organizace. Veškeré tyto služby jsou financovány plně nebo z části rozpočtu subjekty, který je zřizovatelem.<sup>82</sup>

Sociální služby nestátní mohou dostávat dotace z veřejných rozpočtů (rozpočet obcí, krajů, ministerstev), ovšem na tyto dotace nemají právní nárok. Poskytovatelé nestátních sociálních služeb od roku 1990 vznikají jako právnické osoby. Před tímto rokem nebylo možné realizovat nestátní sociální službu. Dnes se jedná o tyto formy právnické osoby:<sup>83</sup>

- Občanská sdružení
- Církevní právnické osoby
- Obecně prospěšné společnosti
- Nadace

Poslední typem nestátního neziskového subjektu pohybujícího se na úrovni poskytovatelů sociálních služeb jsou nadace. Přičemž mohou činnost sociálních služeb pouze financovat, znamená to, že nemohou samy sociální službu realizovat, poskytovat. Všichni poskytovatelé neziskových sociálních služeb musí být zaregistrovaní, aby se tak částečně předešlo nekvalitě poskytovaných služeb, nedostatečné odborné způsobilosti zaměstnanců atd. Poskytovatelem sociálních služeb může být kromě právnické osoby také osoba fyzická.<sup>84</sup> Všechny poskytované služby se také musí řídit a splňovat standardy sociálních služeb, které jsou vymezené v zákoně o sociálních službách.

Výše zmíněný zákon o sociálních službách taxativně vymezuje typy sociálních služeb a jejich formy:<sup>85</sup>

- Sociální poradenství
- Služby sociální péče
- Služby sociální prevence

---

<sup>82</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.12

<sup>83</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.12

<sup>84</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.14

<sup>85</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §32

Formy sociálních služeb se dělí na:

- Služby pobytové
- Služby ambulantní
- Služby terénní

Některé sociální služby přirozené poskytují více než jednu z forem sociálních služeb. Přičemž pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním. O ambulantní službu se jedná, pokud osoba vyžadující sociální službu osobně dojde za poskytovatelem služeb, nebo je doprovázena do zařízení poskytující sociální služby, nesmí se jednat o služby pobytové. Poslední forma sociální služby je služba terénní, která spočívá v poskytování služby v přirozeném prostředí příjemce dané služby.<sup>86</sup>

Důležité ve vztahu k bezdomovectví je povinnost vymezená v **zákoně č. 128/2000 Sb., o obcích**, ve znění pozdějších předpisů, kde je definovaná skutečnost, že vedle registrovaných sociálních služeb zákon ve vztahu k bezdomovectví ukládá zodpovědnost obcím s rozšířenou působností na svém správním území koordinovat poskytování sociálních služeb a realizovat činnost sociální práce, která povede k řešení nepříznivé sociální situace určitých jedinců a jejich začleňování do společnosti.<sup>87</sup>

## 8.1 Sociální poradenství

Služby spadající do kategorie sociální poradenství se dělí na poradenství základní a odborné. Přičemž základní sociální poradenství spadá do hlavní náplně terénní služby v rámci bezdomovectví. Pracovník nejprve funguje jako zprostředkovatel služeb, kdy doporučuje různé služby vhodné pro klientovu situaci a poté může domluvit schůzky s různými nápomocnými organizacemi, pomoci s vyplněním formulářů, nebo být jako doprovod klienta při návštěvě úřadu. Praktikování odborného poradenství v terénu pro tuto cílovou skupinu se neosvědčilo, lépe je tento typ poradenství přenechat nízkoprahovým zařízením specializovaným pro tento typ lidí. Protože klient, který se dostaví do tohoto zařízení je více motivován a tím pádem je mu pracovník schopen více poradit.<sup>88</sup> Kde je potom odborná pomoc zaměřená přímo na konkrétní pomoc, která

---

<sup>86</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §33

<sup>87</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.33

<sup>88</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s.119

obsahuje řešení tíživé situace daného klienta. Cílem sociálního poradenství je pomoci klientům ke své soběstačnosti. Jedním ze základních parametrů je dostupnost této služby a její bezplatnost. Poradenství by mělo působit i jako preventivní nástroj.<sup>89</sup>

## 8.2 Sociální péče

Tyto služby napomáhají osobám zajistit si jejich soběstačnost jak fyzickou tak i psychickou, přičemž se snaží o co nejvyšší zapojení takových osob do společnosti a normálního života, který doposud vedli. K problematice bezdomovectví se mohou využít služby např.: podpora samostatného bydlení, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení.<sup>90</sup> Ovšem je to velmi problematické, protože často osoby bez domova nemají potřebné finance k hrazení těchto služeb, nebo o tento typ služeb vůbec nestojí.

## 8.3 Sociální prevence

Na specifické potřeby bezdomovců nejvíce reagují služby sociální prevence. Napomáhají zabránit, předcházet nepříznivým situacím, jako například sociálnímu vyloučení, nežádoucím životním návykům vedoucím ke konfliktům se společností. Za cíl si služby tohoto typu kladou být nápomocni osobám při překonávání jejich nepříznivé sociální situace a zároveň před nimi chránit společnost.<sup>91</sup> K problematice bezdomovectví se využívají následující druhy sociálních služeb: nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, domy na půl cesty, terénní programy. Zbytek služeb se přímo nevztahuje k bezdomovectví, ale mohou být na tuto problematiku také aplikovány, je to především služba sociální rehabilitace, kontaktní centra a služby aktivizační pro rodiny s dětmi nebo pro seniory a osoby se zdravotním postižením.<sup>92</sup> Tato zařízení se liší požadavky na své klienty a rozsahem poskytovaných služeb.<sup>93</sup>

---

<sup>89</sup> *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Editor Oldřich Matoušek, Pavla Kodymová, Jana Kolářková. Praha: Portál, 2010, s.320 - 321

<sup>90</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.43

<sup>91</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.44

<sup>92</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.33 - 34

<sup>93</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.42

### 8.3.1 Nízkoprahová denní centra

Jsou poskytovateli ambulantní formy služby, ale také služby terénní určené pro osoby bez přístřeší. Tato služba zajišťuje základní činnosti jako je pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro její vykonání. Dále poskytuje stravu či napomáhá k jejímu zajištění. Poslední základní charakteristickou činností této služby je pomoc při uplatňování práv klienta, oprávněných zájmů a v neposlední řadě pomoc při obstarávání osobních záležitostí klienta.<sup>94</sup> Jedná se tedy o sociální zařízení přizpůsobené lidem bez domova.<sup>95</sup> Předpokladem pro tuto službu je uspokojení základních potřeb osob bez domova a tím zmírnit napětí, které panuje mezi nimi a zbytkem společnosti. Využíváním této služby se může eliminovat výskyt sociálně patologických jevů a pracovníci mohou vynakládat úsilí o navrácení klientů do společnosti, protože v ČR jsou nízkoprahová centra více tlačena k větší efektivnosti svých služeb. Využívá se předpoklad, že osoba, která dobrovolně využije služeb, je tím pádem i motivována ke změně. Tento předpoklad se neosvědčil a prokazuje se jako naivní. Nízkoprahové zařízení musí pracovat především s přístupem orientovaným na podporu, ale zároveň se může pokusit identifikovat ty uživatele služeb, kteří chtějí svůj dosavadní životní styl změnit. Pozitivem této služby je, že může být atraktivní pro danou cílovou skupinu, neboť vyžaduje co nejméně informací, co nejvíce se snaží podobat prostředí klienta a má snahu k odstraňování sociálních, psychologických a technických bariér bránících k využívání služeb cílovou skupinou.<sup>96</sup> Vstup do tohoto zařízení je zakázán pouze osobám, jež jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dále pak osobám agresivním a trpícím infekčním onemocněním.<sup>97</sup>

### 8.3.2 Noclehárny

Tato sociální služba realizuje ambulantní formu služby pro osoby bez domova. Je určena pro osoby, které mají zájem o přenocování a využití hygienického zařízení.<sup>98</sup> Přenocování je poskytováno pouze na jeden večer, ale lze tuto službu poskytovat opakovaně. Reálná podoba služeb je poskytnutí lůžka, deky a polštáře na přespání,

---

<sup>94</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §61

<sup>95</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.43

<sup>96</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s.129 - 130

<sup>97</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.43

<sup>98</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §63

přičemž klient musí ubytovnu opustit brzy ráno a navštívit jí může zase až večer. Není tedy možné v noclehárně pobývat přes den. Je to z jediného důvodu, aby klient se přes den snažil řešit svoji sociální a bytovou situaci. Pracovníci noclehárny jsou klientovi k dispozici, mohou mu poskytnout informace, poradenství nebo zprostředkovat kontakt na zařízení, která by mohla být pro daného klienta bez přístřeší přínosná. Cena strávené jedné noci na noclehárně se pohybuje okolo 30 Kč. Tato zařízení vyhovují zejména lidem, kteří pobývají na ulici již nějakou dobu a nechtějí nebo nejsou schopni se přizpůsobit nárokům na využívání služeb azylového domu.<sup>99</sup>

### 8.3.3 Azylové domy

Jsou poskytovateli přechodné ubytovací služby, určené pro osoby v nepříznivé sociální situaci, která je spojena se ztrátou bydlení. Služba obsahuje základní činnosti, jako poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, poskytnutí ubytování a v neposlední řadě pomoc při uplatňování svých práv, oprávněných zájmů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí.<sup>100</sup> Na uživatele této služby jsou kladeny mnohem větší požadavky než na klienty předešlých služeb. Počítá se s tím, že uživatel stráví minimálně několik týdnů v této službě, a tak bude s klientem realizována práce na reintegraci do společnosti a návrat k soběstačnosti. Nový klient této služby musí uvést svá osobní data a pracovník ho posléze seznámí s pravidly a fungování této služby. Pracovník sestaví na základě anamnesticko-diagnostického pohovoru s klientem individuální plán, na jehož základě se bude s klientem pracovat. V individuálním plánu nesmí chybět konkrétní cíle jako např. nalezení bydlení, zaměstnání, zajištění osobních dokladů. Klient se spoluúčastní na hrazení svého pobytu v tomto zařízení. Sociální pracovník by měl vést klienta k psychické a sociální stabilizaci, která umožní společné hledání řešení na klientovu situaci vyústěnou v klientovu samostatnost v rozhodování.<sup>101</sup>

V současnosti jsou azylové domy zřizovány speciálně pro muže, ženy a matky s dětmi, Ovšem stává se nezbytností realizovat azylové domy pro páry nebo celé rodiny, seniory z řad osob bez domova nebo bez majetku a jiné specifické skupiny lidí, jako jsou například osoby s duševním onemocněním, osoby závislé na alkoholu, návykových

---

<sup>99</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.44

<sup>100</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §57

<sup>101</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.45 - 46

látek a obětí násilí.<sup>102</sup> Azylové domy mohou zřizovat magistráty, obce, neziskové organizace či církve.<sup>103</sup>

### 8.3.4 Domy na půl cesty

Poskytují pobytové služby osobám zpravidla do jejich 26 let věku, které po dosažení zletilosti musí opustit zařízení ústavní nebo ochranné výchovy. Tato služba může být určena i pro osoby z jiných zařízení určených pro péči o děti a mládež. Posledním typem klientů mohou být osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody nebo z ochranné léčby. Přičemž způsob poskytovaných služeb je přizpůsoben specifickým potřebám klientům. Tato služba zahrnuje základní činnosti, jako je poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutickou činnost a samozřejmě pomoc při uplatňování klientových práv, jeho oprávněných zájmů a osobních záležitostí.<sup>104</sup>

Klient této služby může zpravidla využívat službu po dobu šesti měsíců až jednoho roku, s tím, že lze tuto dobu prodloužit. Klienti mívají k dispozici samostatné byty s vlastním sociálním zařízením. Dále má k dispozici sociálního pracovníka, který mu aktivně pomáhá se získáním jiného bydlení. Zde ubytovaný člověk musí být zaměstnán nebo být student. Důležitá činnost pro domy na půl cestě je úzká spolupráce s ústavní výchovou a dalšími zařízeními, ze kterých mohou vycházet potencionální uživatelé služby.<sup>105</sup> Tyto domy na půl cesty mohou zřizovat neziskové organizace nebo církve.<sup>106</sup>

### 8.3.5 Terénní programy

Jedná se o terénní služby pro osoby žijící rizikovým způsobem života nebo osoby ohrožené tímto způsobem života. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek, osoby bez přístřeší, sociálně vyloučené osoby a jiné sociálně ohrožené skupiny. Tato služba si klade za cíl dané skupiny osob vyhledávat a tím minimalizovat jejich rizika vyvolaná způsobem života. Služba zahrnuje základní

---

<sup>102</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 145

<sup>103</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.82

<sup>104</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §58

<sup>105</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.48

<sup>106</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.82

činnosti, jako zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a obstarávání životních záležitostí.<sup>107</sup>

Jak jsem již předeslala, výše vypsané sociální služby se přímo vztahují k problematice osob bez domova. Teď budou následovat služby, které se přímo neuvádějí jako určené pro bezdomovce, ovšem dají se na tuto problematiku také aplikovat a mají určitý efekt.

### **8.3.6 Služba sociální rehabilitace**

Tato služba je soubor specifických činností, které směřují k dosažení nezávislosti, samostatnosti a soběstačnosti osob. Snaží se o to rozvojem dovedností a specifických dovedností každého jedince. Klade se důraz na posilování návyků a nácvikem výkonu činností, které jsou nezbytné pro samostatný život. Je užíván alternativní přístup, který využívá zachovávání nebo upevňování potencionálu, schopností a kompetencí osob. Tato služba je poskytována za pomoci ambulantních a terénních služeb, lze využít i formu pobytovou v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Prioritní činností pro tuto službu je zprostředkování společenského kontaktu pro klienta, vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti. Dále pak uplatňování práv klienta. Pokud by se jednalo o formu pobytovou, tak hlavní činností je poskytnutí klientovi ubytování, stravy a prostředků k hygieně.<sup>108</sup>

### **8.3.7 Kontaktní centra**

Jedná se o nízkoprahová zařízení poskytující služby formou ambulantní nebo terénní. Služba je určena pro osoby ohrožené nebo již užívající návykové látky. Cíl této služby je snížení rizika sociálního a zdravotního, která jsou spojena s užíváním návykových látek. Obsahem služby je sociálně terapeutická činnost, uplatňování práv a nároků klienta, a také poskytnutí podmínek pro výkon osobní hygieny.<sup>109</sup>

Ačkoliv ani jedna služba není přímo zaměřená na osoby bez domova, mohou být za splnění určitých podmínek jejich uživateli. Tuto službu nemohou užít osoby závislé na alkoholu.

---

<sup>107</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §69

<sup>108</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §70

<sup>109</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §59

Některá kontaktní centra vymezila prostory pro ordinaci praktických lékařů, tato skutečnost je velmi přínosná pro klienty bez domova, kteří zpravidla nejsou pacienti žádné klasické zdravotní péče. Z několika důvodů, např. nejsou plátcí zdravotního pojištění, nevlastní osobní doklady, jejich zdravotní stav může být špatný, ovšem kolikrát to nestačí na hospitalizaci.<sup>110</sup>

### **8.3.8 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Jsou to terénní služby, popřípadě služby ambulantní určené pro rodinu s dítětem, u něhož může být ohrožen vývoj jako důsledek dopadu dlouhodobé krizové sociální situace. Tuto situaci nejsou sami rodiče schopni překonat, proto jim musí být poskytnuta pomoc. Služba obsahuje aktivizační činnosti, vzdělávací a výchovné podněty, kontakt se společností, sociálně terapeutické činnosti a v poslední řadě pomáhá při uplatňování a získání práv klientů.<sup>111</sup>

### **8.3.9 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením**

Tato služba je shodná se službou předcházející, pouze se mění cílová skupina, jak již z nadpisu vyplývá. Cílem jsou tedy senioři nebo osoby se zdravotním postižením, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením. Základní činnosti této služby jsou shodné se službou předcházející.<sup>112</sup>

## **8.4 Jiné služby pro bezdomovce**

Jedná se především o duchovní služby, jelikož doplňkové služby poskytované neziskovými organizacemi jsou napojené většinou na církevní kruhy a duchovní služby nabízející dobrovolnou službu pro klienty. Tato služba může mít podobu nedělního bohoslužebného shromáždění nebo mše s doplňkovým občerstvením. Některá nízkoprahová centra mají kněze, který tam působí jako duchovní, sociální i psychoterapeutický pracovník.<sup>113</sup> Tyto služby nespádají do služeb sociálních, které jsou

---

<sup>110</sup> *Sociální práce v praxi: specifikum různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Editor Oldřich Matoušek, Pavla Kodymová, Jana Kolářková. Praha: Portál, 2010, s.323

<sup>111</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §65

<sup>112</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, §66

<sup>113</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 143



vymezené zákonem o sociálních službách. Spadají tedy do kategorie „jiné služby“, protože je nelze nazývat pravými sociálními službami.

#### **8.4.1 Job kluby**

Job kluby, jsou místem, kde je možné získat informace týkající se zaměstnání. Spolupracují především s místními Úřady práce nebo s Agenturami práce. Apeluje se na to, aby pracovní náplň pro klienty nebyla příliš náročná nebo složitá. Příkladem se může jednat o úklid veřejných prostranství, údržbu veřejné zeleně či svoz komunálního odpadu. Tyto služby mohou spolupracovat s místní úklidovou službou či technickou správou obce. Když si žadatelé osvojí pracovní náplň a pracovní návyky, projdou výcvikem, školením tak mohou například v této práci pokračovat nebo si najít zaměstnání jiné.<sup>114</sup>

#### **8.4.2 Zážitekové volnočasové aktivity**

Další doplňkovou službou jsou zážitkové volnočasové aktivity, tato služba je využívána především v zahraničí, kde se osvědčila. Jedná se o kulturní programy v rámci zážitkové pedagogiky zřízené v prostorách denního centra. Může se jednat o výlety, sportovní, kulturní akce či muzikoterapii a jiné terapie. Dále sem spadají různé kurzy na rozvíjení dosavadních kompetencí – sociální dovednosti, výuka cizího jazyka, počítačová gramotnost. V zážitcích z volnočasových aktivit lze nalézt u klienta vnitřní motivaci, kterou je možné využít ke změně dosavadního životního stylu klienta.<sup>115</sup>

#### **8.4.3 Charitní šatník**

Charitní šatník je služba určená pro osoby, které se ocitli v nepříznivé životní situaci. Cílem této služby je ošacení klientů a poskytnutí materiální pomoci (lůžkoviny, potřeby pro děti, bytový textil). Tato služba se snaží předcházet kriminalitě, drobné trestné činnosti a sociální vyloučenosti klientů. Charitní šatník je zajišťovatelem třídění a shromažďování různých druhů oděvů, obuvi, kompenzačních pomůcek a další materiální pomoci. Cílem této služby není jen zajištění materiálních potřeb klienta, ale i

---

<sup>114</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 143

<sup>115</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s. 143

vytvoření místa pro setkávání lidí v podobné situaci a přijetí člověka v jakékoliv životní situaci. Je zde využíván princip pomoci od sociálně silných pro sociálně slabý. Služba může i poskytovat klientům základní poradenství.<sup>116</sup>

#### **8.4.4 Ubytovny**

Jedná se o alternativu ubytování, která je hojně využívaná lidmi majícími problémy s financemi nebo s ubytováním. S lidmi využívající tuto možnost spolupracují sociální pracovníci a snaží se pro tyto osoby nalézt vhodnější ubytování, zaměstnání a další faktory k získání soběstačnosti. Drtivá většina uživatelů tohoto typu ubytování pobírá dávku hmotné nouze - doplatek na bydlení, vyplácený Úřadem práce, který většinou pokryje vysoké náklady spojené s výší měsíčního podnájmu.

### **8.5 Přístupy k sociální práci s osobami bez domova v sociálních službách**

V České republice sociální práci s osobami bez domova spojují dva přístupy. První přístup je orientován na změnu klienta a druhý přístup na podporu klienta. Avšak více propagovaným přístupem je přístup orientovaný na změnu klienta. Takto využívaný přístup k sociální práci tvoří odstupňovaný systém pomoci, který je na jednotlivých stupních náročnější pro klienta využívajícího tyto služby. Aby klient dosáhl na vyšší kvalitu služeb, nebo bydlení musí vyvinout takovou aktivitu, která následně vede k jeho reintegraci do společnosti. Lze si představit pomyslnou hierarchii pobytových služeb, které se orientují na změnu. Vymezeno sestupně se jedná o noclehárnu, azylový dům, dům na půl cesty, ubytovna, sociální byt a byt samotný. Kdežto služby ambulantní se orientují na podporu. Může se jednat o nízkoprahová centra a jimi poskytované terénní služby. Důležité je nalézt atraktivní způsob a jím motivovat osoby řešící nepřiměřenou bytovou situaci ke změně svého životního stylu. To lze udělat kombinací přístupu orientovaného na změnu s přístupem zaměřeným na podporu klienta. Proto musí být pobytové služby propojeny se službami ambulantními.<sup>117</sup>

Práce s bezdomovci v současné době využívá tzv. víceúrovňový model sociálního začleňování bezdomovců. Tento model se realizuje především na aplikování zákona o sociálních službách. Je to tedy systém sociálních služeb a služeb jiných, které jsou spolu

<sup>116</sup> Farní charita Kolín: Charitní šatník. In: [online]. [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://kolin.charita.cz/charitni-satnik/>

<sup>117</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovecvi: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s.115-116

navzájem propojené a to přináší pozitivní výsledky. Kdy dominantou a silnou stránkou je právě propojení a návaznost sociálních služeb a jejich vzájemná propustnost. Model vícestupňového sociálního začleňování bezdomovců by měl spustit odezvu na akutní potřeby jedince, jež ztratil svůj domov, bydlení – a to formou ambulantní, pobytové nebo terénní. Ovšem návaznost sociálních služeb není tak propracovaná, jak by asi měla být. Klient využívající služeb azylového domu nebo domu na půl cesty nemá možnost využít nějakou návaznou službu, nemá možnost dalšího postupu. Proto může vznikat postupný návyk klienta na sociální služby, což může v některých případech vyústit až v závislost. V současnosti užívaný model trpí absencemi navazujících služeb na azylové domy. Postrádá tedy především podporované bydlení pro začleňující se osoby bez domova, protože jiná bydlení bývají pro ně často nedostupná. Od konce 20. století se formuluje názor, že vícestupňový model sociálního začleňování bezdomovců vede k vyloučení bezdomovců z běžného prostředí a také zvyšuje míru bezdomovectví, protože osoby bez domova udržuje v systému sociálních služeb.<sup>118</sup>

Současný zákon o sociálních službách definuje 33 sociálních služeb. Ovšem praxe užívání těchto služeb poukazuje na takto upravený systém jako na nevhodný. Protože poskytovatelé sociálních služeb s ohledem na cílovou skupinu musí být registrováni na více druhů služeb. Tato skutečnost vede k větší administrativní náročnosti pro poskytovatele. Systém je tedy zbytečně složitý a v jeho rámci se často zbytečně překrývají některé základní činnosti, které je poskytovatel povinen zajišťovat.<sup>119</sup> Tyto důvody vedou MPSV k vypracování novely k zákonu o sociálních službách. Novela by měla vyjít v účinnost, dne 1.1.2016. Novela zpracovává nové rozdělení typů sociálních služeb. V rámci projektu Podpora procesů v sociálních službách se promýšlí tři alternativy sociálních služeb – jednalo by se buď o 6, 5 nebo 4 typy sociálních služeb.<sup>120</sup> Toto by vedlo k usnadnění registrace služeb pro poskytovatele, protože se budou moci více zaměřovat na realizaci samotné služby. Rozdělení druhů sociálních služeb tak nebude jako doposud zaměřeno na cílové skupiny, ale na potřeby uživatelů s cílem, aby žádné osoby nebo skupiny nevypadli ze systému.<sup>121</sup>

---

<sup>118</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.34 - 35

<sup>119</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.36

<sup>120</sup> Nové druhy sociálních služeb. [online]. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2014/02/socialnisluzby1.pdf>

<sup>121</sup> *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, s.7.[online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>, s.36

## 8.6 Sociální kurátoři

Sociální kurátoři pracují na Odborech sociálních věcí na obecních nebo magistrátních úřadech, jejich náplní práce je mimo jiné zabývat se osobami společensky znevýhodněnými. Jejich klienti jsou tedy osoby trestně stíhané, osoby závislé na návykových látkách, osoby propuštěné z ústavní péče po dosažení své zletilosti, osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody a s osobami bez domova. Takovým klientům především poskytují poradenství, zejména pak kontakt na Úřad práce a řeší s nimi záležitosti týkající se dávek sociální péče či zdravotního pojištění, dále pak poskytují pomoc při vyřizování osobních dokladů nebo žádosti o speciální peněžitou dávku ve výši maximálně 1000 Kč. Lidem bez domova se snaží zajistit ubytování např. v azylových domech, domech na půl cesty.<sup>122</sup>

---

<sup>122</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.82

## 9 Významné nestátní neziskové organizace pracující s osobami bez domova na území ČR

Tyto organizace se specializují na několik typů cílových skupin, přičemž jedním typem mohou být služby pro osoby bez přístřeší. Především se snaží zajistit stravu a dostupnou hygienu. Toto používají jako základní kontaktní prostředek k navození důvěry, která je nezbytná pro následnou práci s klienty.<sup>123</sup>

### 9.1 Charita Česká republika

Pod slovem charita se nachází křesťanská láska k bližnímu projevovaná poskytováním pomoci osobám nacházející se v nouzi. Tento pojem je nyní využit k označení novodobé instituce poskytující sociální péči.<sup>124</sup>

Jedná se o zatím největšího poskytovatele nestátních sociálních a zdravotních služeb. Zřizovatelem je katolická církev.<sup>125</sup> Je realizována jako sdružení více než 300 Charit.<sup>126</sup> Pro osoby bez přístřeší poskytují sociální poradenství - radí v otázkách práva, hledání zaměstnání, předlužení, vyřízení sociálních dávek, či osobních potíží. Jsou zřizovateli sociálních služeb, jako jsou noclehárny, nízkoprahová denní centra, azylové domy. Dále pak spravují charitní šatník, který poskytuje potřebným čisté ošacení, případně další nezbytné vybavení. Služby charitního šatníku jsou poskytovány zdarma nebo za symbolickou cenu.<sup>127</sup>

### 9.2 Armáda spásy

V ČR působí plynule od listopadu 1989. Služby poskytované pro osoby bez domova jsou především v podobě nocleháren a azylových domů.<sup>128</sup> Armáda spásy je součástí všeobecné křesťanské církve, má zde několik desítek poboček. Publikují o sobě, že se snaží „krok za krokem“ pomoci lidem, kteří si nevědí rady se svou složitou

---

<sup>123</sup> MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, s.141

<sup>124</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, s.73

<sup>125</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.57

<sup>126</sup> Charita Česká republika: Kdo jsme. In: [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/>

<sup>127</sup> Lidé v tíživé sociální situaci. In: [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/jak-pomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/pro-lidi-v-tizive-socialni-situaci/>

<sup>128</sup> PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s.57

situací. Mimo práci v rámci sociálních služeb vytváří služby navazující, jako jsou sociální byty a sociální rehabilitace.<sup>129</sup>

### 9.3 Naděje

Nezisková organizace Naděje vznikla v roce 1990. Osobám bez domova se snaží poskytnout pomoc duchovní, sociální, morální, zdravotní, hygienickou, stravovací, ubytovací a jiné. Snaží se uplatňovat vícestupňovou strukturu péče. Přičemž prvním stupněm je přátelský rozhovor následován hygienou, třetí stupeň obsahuje obuv a ošacení, poslední stupeň je nasycení klienta.<sup>130</sup> V současnosti, je zde několik poboček. Naděje staví na křesťanských principech. Byla založena manžely Hradeckými jako reakce na vzrůstající problém uprchlictví v ČR, později se začala soustředit na pomoc osobám ohroženým sociálním vyloučením a osobám bez domova.<sup>131</sup>

### 9.4 Diakonie

Je pod záštitou Českobratrské církve evangelické a byla založená v roce 1989. Mimo služby o seniory a osoby se zdravotním postižením zřizuje sociálně intervenční služby realizované v azylových domech, domech na půl cesty.<sup>132</sup> Jedná se o druhou největší neziskovou organizaci poskytující sociální služby v ČR.<sup>133</sup>

### 9.5 Emauzy ČR

Emauzy ČR je občanské sdružení, jehož posláním je pomáhat mužům bez domova, kteří ztratili střechu nad hlavou, lidskou důstojnost. Snaží se jim dát novou naději, smysluplnou práci, pomáhají jim tedy opět nalézt ztracené hodnoty. Je provozovatelem azylových domů na třech místech v ČR. Jejich cílovou skupinou jsou muži od 18 - 68 let.<sup>134</sup>

---

<sup>129</sup> Služby pro osoby bez domova. In: [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.armadaspasy.cz/co-delame/sluzby-pro-osoby-bez-domova>

<sup>130</sup> PRŮDKOVÁ, Tāna a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s. 56 - 57

<sup>131</sup> O NADĚJI. In: [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: [http://www.nadeje.cz/o\\_nadeji](http://www.nadeje.cz/o_nadeji)

<sup>132</sup> PRŮDKOVÁ, Tāna a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, s. 57 - 58

<sup>133</sup> O Diakonii. In: [online]. Dostupné z: <http://www.diakonie.cz/o-diakonii/>

<sup>134</sup> Emauzy ČR: O nás. In: [online]. [cit. 2015-02-18]. Dostupné z: <http://emauzy.webnode.cz/o-nas/>

## 10 Komunitní plánování

Komunitní plánování vzniklo v ČR teprve v devadesátých letech dvacátého století. S jeho koncepcí pomáhali experti z Velké Británie. Dnes Krajské úřady mají pověřeného pracovníka touto agendou, přičemž do jednoho komunitního plánování jsou zapojené i desítky měst. Zákonem (zákon o sociálních službách) daná povinnost je zpracování plánu rozvoje sociálních služeb Krajskými úřady. Obce tuto povinnost nemají, ale je jím doporučováno tyto plány zpracovávat.<sup>135</sup>

Komunitní plánování je postup využívaný na zmapování potřeb sociálních služeb v daném místě. Tyto potřeby se porovnávají s místními zdroji, což jsou především již existující organizace poskytující služby. Zdrojem jsou ovšem i veřejné finanční prostředky vynakládající se na služby již realizované služby nebo finance určené na služby do budoucna. Dalšími zdroji jsou občané, kteří jsou schopní a ochotní přispět svým kapitálem nebo svojí prací, ale mohou jím být i ekonomické subjekty produkující zisk nebo projekty a finanční fondy určené k rozvíjení sociálních služeb. Při komunitním plánování by neměli ani chybět uživatelé sociálních služeb – lidé v nepříznivé sociální situaci, kteří tuto vzniklou situaci nedokáží vyřešit za pomoci vlastních sil. Dalším subjektem komunitního plánování jsou poskytovatelé sociálních služeb nehledě na to, v jaké organizaci jsou zaměstnáni, může se jednat o zaměstnance státních, obecních nebo jiných organizací. Přičemž se předpokládá, že jsou experti na danou problematiku skupin, jimž poskytují své služby. Posledním participantem na tomto plánování jsou zadavatelé sociálních služeb, jedná se tedy o představitele veřejné správy, jako jsou obce a kraje. Předpokládá se, že budou mít na existenci sociálních služeb zájem, což se bude projevovat na jejich politických rozhodnutích. Do toho všeho je aplikován předpoklad informovanosti veřejnosti, která bude moci poskytnout zpětnou vazbu nebo svým míněním výsledky komunitního plánování ovlivňovat.<sup>136</sup>

Aby bylo komunitní plánování účelné a efektivní, je potřeba angažovat, co největší okruh zainteresovaných subjektů, přičemž třeba v oblasti bezdomovectví je to celkem problematické. Jako potencionální uživatele je nelze dostat k rozhodování, k centru dění, k „jednacímu stolu“. Skutečností je, že obecně při komunitním plánování nelze

---

<sup>135</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.113

<sup>136</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.113

garantovat reprezentativní názor zúčastněných, ve vztahu k názorům cílových skupin, pro které jsou sociální služby určeny.<sup>137</sup>

---

<sup>137</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s.114 - 115



# PRAKTICKÁ ČÁST

## 11 Metodika práce

Pro objevení hledané podstaty kvantitativních i kvalitativních faktorů daného jevu musí být vědeckovýzkumná práce založená na metodickém postupu, který je přesný a má objektivní teoretický podklad. Toto vše je nutné pro obecnější využití teorie v praxi. Na začátku odborné práce musí být jasně stanoven cíl nebo cíle, které mají být odhaleny výzkumem. Musí být zpracován plán postupu dílčích úkolů práce a zvolena vhodná metoda, která je spjata s předmětem a hlavním cílem práce.<sup>138</sup>

To znamená, že výzkum je postupné odkrývání principu zkoumaného jevu, využitelného v praxi. Aby ovšem byl výzkum úspěšný, musí se stanovit odpovídající cíl nebo cíle, které výzkumníka dovedou k popsání, zjištění skutečností zkoumaného jevu nebo situace. Dále pak je nutné v práci dodržovat jistou strukturu. A tím se budu řídit.

### 11.1 Informační příprava výzkumu

Tato část je nezbytná pro správnou orientaci výzkumníka v daném problému. Studium publikované literatury výzkumník získává přehled, o dané problematice. Výzkumník tak získá teoretické základy.<sup>139</sup> Toto vše jsem realizovala ve spojení se psaním teoretické části práce a při studiu.

### 11.2 Výzkumný problém

Deskriptivní výzkumné problémy jsou zaměřeny na otázky typu „jaké to je?“. Snaží se zjistit a popsat situaci, stav, nebo jak a kde se jednotlivý jev často vyskytuje.<sup>140</sup> Proto jsem si pro svůj výzkum vybrala výzkum deskriptivní, tedy popisný. Přesně se hodí pro moje potřeby ve výzkumu, kdy zmapuji sociální a jiné služby pro osoby bez domova poskytované v Kolíně a Kutné Hoře.

Deskriptivní výzkumný problém tedy zní: „Jaké jsou poskytované sociální a jiné služby pro osoby bez domova v městech Kolín a Kutné Hoře?“

---

<sup>138</sup> SCHNEIDER, M., KOUDELKA, F. *Úvod do základů sociologických výzkumů*. Olomouc: Filozofická fakulta Univerzity Palackého, 1993, s.14

<sup>139</sup> GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, s.16

<sup>140</sup> GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, s.26

### 11.3 Potřebnost výzkumu

Tento výzkum je nejen potřebný pro tuto práci, ale může být využit i k praktickým věcem v reálném životě. Evaluace sociálních a jiných služeb pro osoby bez domova může být využita nejméně třemi způsoby.

1. Výsledky mohou sloužit jako sebereflexe pracovníků v dané službě. Kdy při odpovídání otázek při interview si mohou uvědomovat potřebnost jimi poskytovaných služeb a jejich samotnou práci.
2. Výsledky mohou podnítit pracovníky v daných službách k redukci služeb nebo k vytváření služeb nových.
3. Tato práce bude na základě domluvy poskytnuta na MěÚ Kolín Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, kde může práce sloužit jako přehled služeb a jejich hodnocení angažovanými pracovníky, doplněný o různá doporučení v návaznosti k tématu bezdomovectví v městě Kolín.

### 11.4 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zmapovat služby, jak sociální, tak i jiné, poskytované pro osoby bez domova v městech Kolín a Kutná Hora a na základě tohoto zmapování doporučit reálné možnosti v této problematice pro město Kolín.

Celý výzkum je postaven na názorech angažovaných odborníků v těchto službách. Protože se domnívám, že jsou nosnou kostrou těchto služeb. Chci zjistit, jak oni sami vidí poskytované služby. Zda je vnímají jako užitečné a dostatečné, nebo jestli si naopak myslí, že je potřeba něco zlepšit v jejich službě nebo v celém městě v rámci této problematiky.

Abych dosáhla svého hlavního cíle, je potřeba zjistit názor zúčastněných profesionálů. Proto jsem si určila několik dílčích cílů, které se vztahují na dané služby. K těmto cílům se vztahují jednotlivé otázky v interview. Na základě jejich odpovědí dosáhnu cíle svého výzkumu.

Dílčí cíle jsou čtyři:

1. Vyjmenování poskytovaných služeb a jejich zařazení

2. Subjektivní názor angažovaných profesionálů na služby, které poskytují
3. Vztah klientů k sociální nebo jiné službě, jejich reflexe a následné uplatnění této reflexe ve službě
4. Charakter konkrétní služby (noclehárna, NDC, terénní program, charitní šatník)

## 11.5 Výzkumná metoda

Pro tuto práci jsem si zvolila kvantitativní výzkum, protože se snaží vybrat zkoumané osoby tak, aby co nejvíce odpovídali reprezentativní populaci, důležité pro výzkumný problém nebo cíl.

Hlavním úkolem kvantitativního výzkumu je třídění získaných údajů, snaží se zjištěné jevy vysvětlit nebo ověřit jednotlivé teorie, hypotézy. Záměrný výběr při kvantitativním výzkumu – určuje se na základě relevantních znaků, tzn. na základě znaků, které jsou důležité pro dané zkoumání. Výzkumník se dále opírá o své zkušenosti, znalosti a vlastní úsudek. Postup výzkumníka je erudovaný.<sup>141</sup>

Za výzkumnou metodu jsem si zvolila strukturované interview, protože jeho charakteristika se hodí k potřebám pro deskriptivní výzkum. Ve strukturovaném interview jsou otázky pevně dány, jedná se vlastně o ústní dotazník. Z časového hlediska a z hlediska náročnosti je tato metoda více náročná než metoda dotazníku, i když mají spolu mnohé společné. Silnou stránkou interview jsou široké možnosti a pružné přizpůsobení situacím vzniklých při získávání dat. Ovšem je kladen větší tlak na výzkumníka, protože při přímém interpersonálním kontaktu je důležitá jeho pohotovost a dovednost.<sup>142</sup>

Interview je vhodné užít pro soubor dotazovaných, který je homogenní z hlediska životního stylu a filozofie, náhledů a zkušeností. Od každé osoby je požadovaná stejná informace. Každému dotazovanému jsou pokládány stejně formulované otázky ve stejném pořadí. Jedná se o nejvíce formalizovanou formu rozhovoru.<sup>143</sup> Tuto skutečnost náležitě využijí, protože pracovníky v sociálních nebo jiných službách pro osoby bez domova spojuje jejich stejné poslání a zaměstnání.

---

<sup>141</sup> GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, s.31-32

<sup>142</sup> GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, s.137, 140

<sup>143</sup> JEŘÁBEK, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Dot. Praha: Karolinum, 1993, s.72

Metoda interview umožní být v kontaktu s respondenty, vnímat jejich nonverbální komunikaci, nebo se konkrétněji podle situace doptat na jejich názor. Což je pro potřeby mého výzkumu potřebné.

Interview je postaveno na interpersonálním kontaktu, je důležité pro úspěšnost navození raportu výzkumníkem. Jedná se o vytvoření příjemné atmosféry a navození přátelského vztahu s respondentem. Kdyby se tak nedělo, mohlo by dojít až k odmítnutí spolupráce ze strany respondenta.<sup>144</sup> Z těchto důvodů jsem se také rozhodla interview nenahrávat na diktafon nebo digitální zázpisník, abych tím neovlivnila negativně atmosféru interview a tím i získané údaje. Proto jsem odpovědi zaznamenávala písemně. A to vždy po zodpovězení otázky.

### **11.5.1 Podoba interview**

Strukturované interview se skládá ze dvou částí. V první části je 7 otázek, druhá část již byla poskytována pouze angažovaným pracovníkům ve službě, které se to týkalo. Podoba interview je přílohou č. 2.

### **11.6 Předvýzkum**

Předvýzkum se skládal ze dvou částí. Nejprve jsem si musela zjistit počet sociálních nebo jiných služeb ve zkoumaných městech. Poté jsem osobně nebo telefonicky kontaktovala jednotlivé služby a zjišťovala jsem, zda jsou ochotni s semnou realizovat interview. Každá dotázaná služba se vyjádřila pozitivně. Pokud by tomu tak nebylo, těžko by se výzkum vůbec realizoval. Druhá část předvýzkumu spočívala v realizaci pilotáže. Tu jsem uskutečnila na MěÚ Kolín Oddělení sociální péče a zdravotnictví, kde se prokázalo, že interview je koncipováno srozumitelně a otázky jsou věcné k tématu. Dále za pomoci pilotáže jsem zjistila, že časový průběh jednoho interview je cca 15 až 20 minut.

### **11.7 Objekt výzkumu**

Jak již vyplývá z cíle práce, objektem výzkumu jsou sociální, ale také jiné služby pro osoby bez domova nacházející se na území měst Kolín a Kutné Hory.

---

<sup>144</sup> GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, s.110

### 11.7.1 Kolín

Město Kolín se nachází v polabské nížině z obou stran Labe. Jeho rozloha je 35m<sup>2</sup> a počet obyvatel činí přes 30 000. Toto město je důležitou dopravní křižovatkou, je zde provozován potravinářský, polygrafický, strojírenský, chemická a automobilový průmysl. V roce 2005 byla na okraji města otevřena nová automobilka konsorcia TPCA, tato firma zaměstnává více než 3 000 lidí a stala se tak významným prostředníkem v oblasti zaměstnanosti místních lidí.<sup>145</sup> Na konci měsíce ledna byla zjištěna v tomto městě míra nezaměstnanosti 8,7%, což je druhá nejvyšší míra ve Středočeském kraji.<sup>146</sup> Ve městě se nachází 27 ubytoven, přičemž jejich nárůst se neočekává. Ubytovny dohromady poskytují 958 míst k ubytování.<sup>147</sup> V tomto městě je od roku 2011 zakázáno konzumovat alkohol na veřejném prostranství<sup>148</sup>, může to být vnímáno i jako represivní nástroj na osoby bez domova.

V souvislosti s tímto městem, zde zmíním poznatky z Analýzy potřeb zaměřené na problém bezdomovectví<sup>149</sup>, realizované v roce 2014. Která odhalila, že je v městě přítomno cca 50 lidí bez domova, z toho 20 z nich jsou stálí kolínští „rezidenti“. Analýza dále zjistila průměrný věk kolínských zjevných bezdomovců, je to 38 let. Drtivá většina bezdomovců jsou muži. Ovšem důležité je zjištění potřeb kolínských osob bez domova – 13 osob cítí jako největší svojí potřebu zajištění bydlení, 9 osob zajištění práce, 8 osob vystavení dokladů, poté se jednotlivci zmiňují o zdraví, dávkách, rodině a hygieně. Dalším významným zjištěním je, že osoby bez domova se v Kolíně nacházejí většinou na okraji města, z centra města je to například hodinová vzdálenost pěšky.

#### 11.7.1.1 Oddělení sociální péče a zdravotnictví MěÚ Kolín

Problematiku bezdomovectví zde především řeší oddělení sociální péče a zdravotnictví, odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Kolín. Toto oddělení

---

<sup>145</sup> Základní informace. In: [online]. [cit. 2015-02-20]. Dostupné z: <http://www.mukolin.cz/cz/o-meste/zakladni-informace/>

<sup>146</sup> Český statistický úřad: Podíl nezaměstnaných osob v lednu 2015 ve Středočeském kraji. In: [online]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/podil\\_nezamestnanych\\_osob\\_v\\_lednu\\_2015\\_ve\\_stredoceskem\\_kraji](http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/podil_nezamestnanych_osob_v_lednu_2015_ve_stredoceskem_kraji)

<sup>147</sup> Příloha č.1 – Ubytovny v Kolíně

<sup>148</sup> Obecně závazná vyhláška č.11/2011, o zákazu konzumace alkoholických nápojů na veřejném prostranství. In: Dostupné z: [http://www.mukolin.cz/prilohy/Vyhlasaky/69/46ozv\\_11\\_2011.pdf](http://www.mukolin.cz/prilohy/Vyhlasaky/69/46ozv_11_2011.pdf)

<sup>149</sup> Analýza potřeb zaměřená na problém bezdomovectví. 39 s. Dostupné z:

[http://www.mukolin.cz/prilohy/Texty/3037/22analiza\\_potreb\\_zamerena\\_na\\_probleem\\_bezdomovectvi.pdf](http://www.mukolin.cz/prilohy/Texty/3037/22analiza_potreb_zamerena_na_probleem_bezdomovectvi.pdf)

poskytuje sociální poradenství lidem ohroženým sociálním vyloučením a lidem v nepříznivé životní situaci. Součástí tohoto oddělení je sociální kurátorka pro dospělé. V rámci komunitního plánování vznikla pracovní skupina zaměřená na problémy sociálního vyloučení. Pod toto oddělení dále spadá i Ubytovna pro osoby bez přístřeší spravovaná městem.

#### ***11.7.1.2 Ubytovna pro osoby bez přístřeší Kolín***

Tato ubytovna je zařízení bez právní subjektivity, provoz je zajišťován v rámci činnosti Odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Kolín. Ubytovna je umístěná nedaleko hlavního nádraží ČD, od centra města je vzdálená cca 10 min chůze. Jedná se o budovu, která má čtyři patra a poskytuje 13 pokojů a prostory pro přespání v nejnižším poschodí. Pokoje mají standartní vybavení, přičemž sociální zařízení je společné pro 2 až 3 pokoje. Stravování není pro uživatele zařízeno, ovšem v odůvodněných případech, lze zajistit prostřednictvím pečovatelské služby Kolín. Interní personál této ubytovny čítá čtyři zaměstnance na pozici dozor, služby a vedoucí ubytovny. Do externího personálu spadají vedoucí Oddělení sociální péče a zdravotnictví, vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ a sociální kurátorka tohoto odboru.<sup>150</sup> V této ubytovně mají klienti možnost využít služby přespání, hygieny a jídla na krátkou dobu v suterénu budovy – tedy využít služby, které jsou charakteristické pro sociální službu - „noclehárna“, ale není tak registrovaná, proto se nepoužívá pojem noclehárna, ale možnost přespání na ubytovně nebo „nocleh“.

#### ***11.7.1.3 Farní charita Kolín***

Farní charita Kolín je součástí Charity Česká republika. V pobočce v Kolíně je dobrovolnické centrum a charitní šatník. Služba charitního šatníku je poskytována v ulici Zengrova v Kolíně. Tato charita spadá pod Arcidiecézní charitu Praha.

#### ***11.7.1.4 Kontaktní centrum***

Zřizovatelem kontaktního centra je Prostor o.p.s Kolín, který je i realizátorem terénních programů v rámci tohoto centra. Služby K - centra mohou využít pouze

---

<sup>150</sup> Zařízení sociální péče Kolín: O nás. In: [online]. [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://mukolin.idum.cz/cms/ubytovna-pro-osoby-bez-pristresi>

osoby, které jsou závislé na návykových látkách, což mohou splňovat i některé osoby bez domova. Tato služba navázala spolupráci s Oblastní charitou Kutná Hora, především se střediskem Duhové Atrium.

### **11.7.2 Kutná Hora**

Město Kutná Hora se nachází 12 km od Kolína. Celková rozloha tohoto historicky významného města je 33 m<sup>2</sup>, jeho počet obyvatel se pohybuje okolo 20 400.<sup>151</sup> Míra nezaměstnanosti na konci ledna v tomto městě byla Českým statistickým úřadem zjištěna na 7,9%.<sup>152</sup>

#### **11.7.2.1 Oddělení sociální prevence MěÚ Kutná Hora**

Toto oddělení spadá pod Odbor sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Kutná Hora. Snaží se poskytovat sociálně poradenskou péči občanům sociálně nepřizpůsobivým a občanům v těžké životní oblasti spojené s bydlením. Vykonává působnost v oblasti zacházení s osobami závislých na návykových látkách. A další činnosti především spojené s vykonáváním prevence např. ve školních zařízeních.<sup>153</sup> Na internetových stránkách města je uvedeno, že toto oddělení realizuje terénní programy. Při osobním setkání s pracovníky jsem zjistila, že terénní programy pro osoby bez domova se nerealizují. Nemají terénního pracovníka pro tyto účely.

#### **11.7.2.2 Charita Kutná Hora - Duhové Atrium**

Charita Kutná Hora spadá pod Charitu České republiky, Arcidiecézní charita Hradec Králové. V této oblasti je zřizovatelem několika středisek. Středisko Duhové Atrium je koncipováno souhrnem služeb pro osoby v tíživé životní situaci nebo s problémovým bydlením. Mimo jiné poskytuje služby pro osoby bez domova. Jedná se o služby NDC, noclehárny, charitního šatníku a terénních programů.<sup>154</sup> Tato služba je realizována v prostorách bývalé Mateřské školy na jednom ze sídlišť tohoto města.

---

<sup>151</sup> Statistický lexikon obcí 2013: Kutná Hora. In: [online]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/kapitola/4116-13-n\\_2013-05](http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/kapitola/4116-13-n_2013-05)

<sup>152</sup> Český statistický úřad: Podíl nezaměstnaných osob v lednu 2015 ve Středočeském kraji. In: [online]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/podil\\_nezamestnanych\\_osob\\_v\\_lednu\\_2015\\_ve\\_stredoceskem\\_kraji](http://www.czso.cz/xs/redakce.nsf/i/podil_nezamestnanych_osob_v_lednu_2015_ve_stredoceskem_kraji)

<sup>153</sup> Odbor sociálních věcí a zdravotnictví. In: [online]. Dostupné z: [http://www.mu.kutnahora.cz/data/pageadds/361\\_odbor16.htm](http://www.mu.kutnahora.cz/data/pageadds/361_odbor16.htm)

<sup>154</sup> Oblastní Charita Kutná Hora: Duhové Atrium. In: [online]. Dostupné z: <http://kh.charita.cz/vyhledavani-v-adresari/?i=duhove-atrrium#directory-detail>

## 11.8 Zpracování údajů zjištěných výzkumem

Výzkum byl realizován za pomoci výzkumné metody strukturované interview, tohoto výzkumu se zúčastnilo 17 respondentů, jedná se o skoro plný počet všech angažovaných profesionálů ve službách pro osoby bez domova. Interview se skládá ze dvou částí. První část obsahuje 7 otázek. Tato část byla zodpovězena všemi 17 dotázanými respondenty. Druhá část interview je konstruována již na konkrétní služby, tato část byla vyplněná jen profesionály, kteří službu vykonávají. Tuto část vyplnilo 8 dotázaných, konkrétně se jedná o službu charitní šatník – 2 respondenti, NDC – 3 respondenti, nocleh – 2 respondenti, terénní program – 1 respondent.

Pilotáž jsem realizovala dne 27.2.2015 a samotný sběr dat byl uskutečněn ve dnech od 2.3. 2015 – 9.3. 2015.

*Tabulka č. 1 – Počet a zařazení respondentů do mapovaných služeb*

<b>Celkem respondentů: 17</b>	<b>Městský Úřad</b>	<b>Duhové Atrium</b>	<b>Farní charita</b>	<b>Městská ubytovna</b>	<b>Kontaktní centrum</b>
<b>Kutná Hora</b>	3	7	není	není	není
<b>Kolín</b>	4	není	1	1	1

V tabulce č. 1 jsou kategoricky zařazení respondenti do jednotlivých služeb v daných městech. Tato tabulka je určena pro snadnější orientaci v počtu a zařazení respondentů, tedy angažovaných profesionálů. Jak vychází najevo z této tabulky, v Kutné Hoře bylo respondentů 10 a v Kolíně pouze 7. Bohužel nešlo zachovat vyvážený poměr dotázaných respondentů ve městech. Protože v Kutné Hoře, ačkoliv je městem menší, je personální obsazení služeb větší. Mluvím tedy přímo o konkrétním provozovateli, kterým je Oblastní charita Kutná Hora a její Středisko Duhové Atrium, také poskytují několik typů služeb najednou pro osoby bez domova.



### 11.8.1 1. část výzkumu

#### Otázka č. 1 - Jaký typ sociálních služeb poskytujete pro osoby bez domova?

Tabulka č. 2 – Přiřazení konkrétních sociálních služeb k daným městům

		Sociální poradenství	Noclehárna	Sociální rehabilitace	Terénní služby	NDC
<b>Kutná Hora</b>	Duhové Atrium	ano	ano	ano	ano	ano
	MěÚ – Oddělení sociální prevence	ano	ne	ne	ne	ne
<b>Kolín</b>	MěÚ – Oddělení sociální péče a zdravotnictví	ano	ne	ne	ne	ne
	Městská ubytovna	ne	ne	ne	ne	ne
	Farní charita	ne	ne	ne	ne	ne
	K- centrum	ano	ne	ne	ano	ano

První dílčí cíl v rámci výzkumu jsem si stanovila - **Vyjmenování poskytovaných služeb a jejich zařazení v městech Kolín a Kutná Hora.** Toto zjistím za pomoci otázek č. 1 a č. 2.

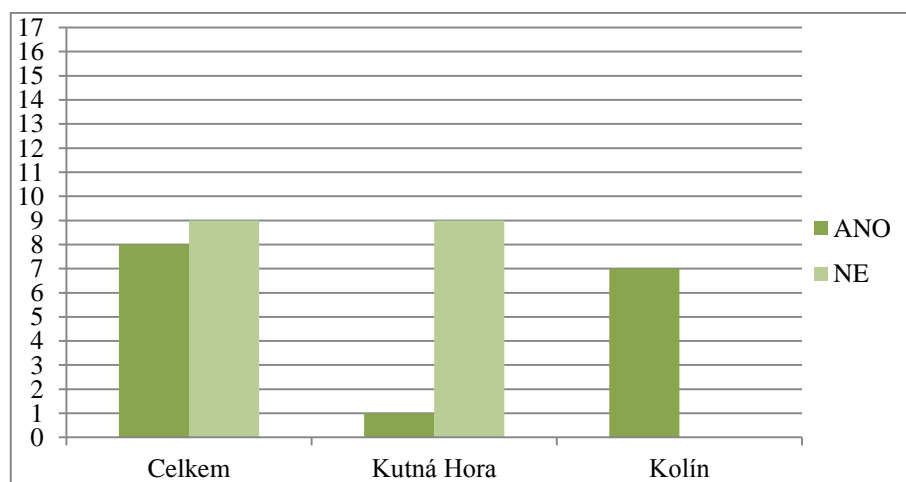
Jak je zřejmé z otázky č.1 (viz tab. č. 2), v Kutné Hoře jsou dva poskytovatelé služeb pro osoby bez domova. Jedná se o MěÚ – Oddělení sociální prevence, vykonávající sociální poradenství. Druhým poskytovatelem služeb pro osoby bez domova v tomto městě je Oblastní charita Kutná Hora, konkrétně Středisko Duhové Atrium, které realizuje sociální službu noclehárny, sociální rehabilitace, terénní služby, NDC a také sociální poradenství.

V Kolíně jsou poskytovatelé služeb celkem čtyři, přičemž poskytují méně sociálních služeb pro osoby bez domova. MěÚ Kolín Oddělení sociální péče a zdravotnictví poskytuje sociální poradenství. S Městskou ubytovnou Kolín je to složitější, jak jsem již zmínila v předcházejícím textu, poskytuje nocleh pro osoby bez domova, ačkoliv tuto službu nemá v registru sociálních služeb. Proto, zde mám v kolonce „Noclehárna“ uvedeno „ne“, i když prakticky službu poskytuje. Mám jí tedy kategorizovanou v otázce č. 2 v jiných službách pro osoby bez domova jako „možnost

přespání na Městské ubytovně“. Farní charita Kolín neposkytuje žádnou sociální službu. K-centrum poskytuje svým klientům sociální poradenství, terénní služby a NDC. Chci zde zdůraznit, že tuto službu mohou využít pouze osoby závislé na návykových látkách, nikoliv na alkoholu. Takže tato služba nepokryje všechny osoby bez domova pohybující se v Kolíně. Podle databáze této služby z roku 2014 z celkového počtu 424 klientů, bylo osob bez domova 35, jedná se tedy o více než 8% (8,25%) klientů.

**Otázka č. 2 - Realizujete jiné služby pro osoby bez domova, které nespádají do sociálních služeb, definovaných v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů? Jestli ano, služby prosím vyjmenujte.**

*Graf č. 1 – Jiné služby pro osoby bez domova*



*Tabulka č. 3 - Přirazení konkrétních jiných služeb než sociálních k daným městům*

		Charitní šatník	Jídelní kupóny	Možnost přespání na Městské ubytovně	Potravinový servis	Hygienický servis	Praní prádla
<b>Kutná Hora</b>	Duhové Atrium	ano	ne	ne	ano	ano	ano
	MěÚ-Oddělení sociální prevence	ne	ne	ne	ne	ne	ne
<b>Kolín</b>	MěÚ-Oddělení sociální péče a zdravotnictví	ne	ano	ne	ano	ne	ne
	Městská ubytovna	ne	ne	ano	ano	ano	ano
	Farní charita	ano	ne	ne	ano	ne	ne
	K-centrum	ne	ne	ne	ano	ano	ano

Z otázky č. 2 vyplývá (viz tab. č. 3), že v Kolíně každý poskytovatel služeb realizuje i jinou službu než sociální. Kdežto v Kutné Hoře je realizátorem jiných služeb pouze Duhové Atrium. Graf č. 1 znázorňuje, kolik dotázaných odpovědělo, že poskytují jinou službu než sociální pro osoby bez domova.

Především zde chci rozvést práci pro osoby bez domova za jídelní kupóny, která je realizována MěÚ Kolín. Tento nápad vzešel ze setkávání v rámci komunitního plánování pracovní skupiny pro osoby sociálně vyloučené osoby. V této skupině jsou členy lidé ze sociálních služeb, městské policie a další. Městská policie na setkání této pracovní skupiny uvedla, že jeden bezdomovec z vlastní iniciativy čistí město od odpadků. S konstatováním, že by tuto činnost dělal i za malou odměnu. Tak vznikl nápad poskytnout osobám bez domova malou pracovní zakázku za odměnu, která je v podobě jídelních kupónů v hodnotě 60 Kč a 40 Kč. Jídelní kupóny by byly poskytovány jako odměna za odvedenou drobnou práci, jako např. sběr odpadků. Členové pracovní skupiny nápad uvítali, poté byl schválen i radou města. Na tuto službu se uvolnilo z městského rozpočtu 19 900 Kč. Podobný systém funguje i v Praze. Tato služba se provozuje od června roku 2014. Počáteční stav jídelních kupónů byl v hodnotě 40 Kč – 199 ks, 60 Kč – 199 kusů. Jídelní kupóny v hodnotě 40 Kč se do konce roku vypočítaly skoro všechny (zbyly 3 jídelní kupóny), jídelních kupónů v hodnotě 60 Kč zbylo 159 kusů, které byly převedeny do roku 2015. Ke dni 4.3.2015 zbývá 128 jídelních kupónů. Pracovnice v průběhu interview se často zmiňovaly, o oblíbenosti této služby ze strany osob bez domova. Průměrně tuto službu využívají 2 až 3 bezdomovci týdně. Výhodou pro klienty je skutečnost, že tento příjem po domluvě s ÚP nemá vliv na výpočet dávek HN.

Služba jako je potravinový servis na MěÚ Kolín a Farní charitě Kolín je v podobě potravinové pomoci, kterou získali v rámci Národní potravinové sbírky. Tento balíček je poskytován osobám bez domova nebo v rámci možností i jiným potřebným osobám. MěÚ Kolín zatím v měsíci březnu vydalo 8 balíčků potravinové pomoci. U ostatních poskytovatelů je potravinový servis realizován především prostřednictvím poskytnutí teplé polévky, teplého nápoje a jiných podobných jídel.

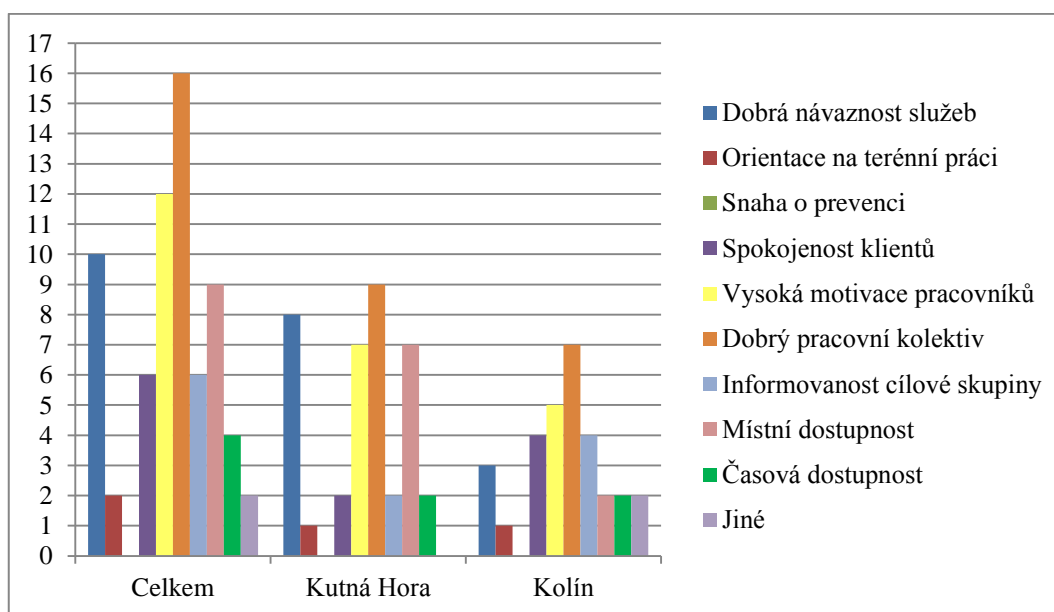
Jak z odpovědí na tuto otázku vyplývá, v Kolíně mají angažování profesionálové pro tuto cílovou skupinu problém zajistit hygienický servis, protože tuto službu zde poskytuje pouze K-centrum a Městská ubytovna Kolín. V K-centru hygienický servis

mohou využít pouze cílové skupiny klientů této služby. Městská ubytovna Kolín umožňuje využít hygienického servisu, ale pouze v rámci služby přespání na ubytovně.

Jako druhý dílčí cíl jsem si stanovila zjistit - **Subjektivní názor angažovaných profesionálů na služby, které poskytují.** Toto mi pomohou zjistit **otázky č. 3, č. 4 a č. 5.** Okruh těchto otázek vnímám jako zásadní. Angažovaní profesionálové v těchto službách odpovídali, dle vlastního uvážení, svého profesního nastavení a osobních postojů.

**Otázka č. 3 – Jaké se domníváte, že jsou silné stránky služeb pro osoby bez domova, které poskytujete?**

**Graf č. 2 – Silné stránky poskytovaných služeb – celkové výsledky**



V této otázce respondenti vybírali z 10 možných odpovědí. Mohli vybrat neomezený počet možností. Chtěla jsem tímto způsobem zjistit, čeho si na službě, kterou poskytují cenní. Co tedy vnímají za silné stránky služby. Respondent měl možnost i vybrat odpověď „jiné“, a následně doplnit o co se jedná. Takto učinili 2 ze 17 dotázaných, tedy více než 11,76%. Jednalo se o respondenty z Kolína. Učinila tak ředitelka charitního šatníku, která vnímá jako silnou stránku služby dobré propojení a provázanost s Arcidiecézní charitou Praha, konkrétně s Azylovým domem sv. Terézie, kde jsou všechny sociální služby a poskytují i dobrou praxi pro charitní šatník v Kolíně. Přičemž nechtěla označit možnost „dobrá návaznost na služby“, protože se domnívá, že tomu tak v Kolíně není v rámci poskytovaných služeb pro osoby bez domova. Druhý, kdo tuto možnost využil, byla vedoucí Městské ubytovny, kdy uvedla za silnou stránku

důvěru a diskuzi mezi ní a klienty. Z grafu také vyplývá, že žádný angažovaný profesionál neoznačil za silnou stránku své služby „snahu o prevenci“.

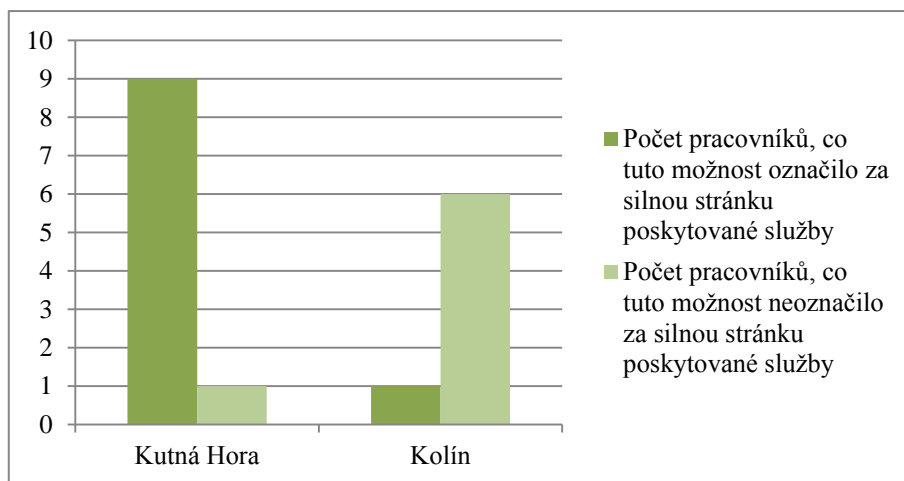
Jako nejsilnější stránku své služby vnímalo nejvíce respondentů „dobrý pracovní kolektiv“, takto odpovědělo 94,12% respondentů, tedy pouze jediný respondent se s touto silnou stránkou služby neztotožnil. Druhou nejčastější odpovědí byla „vysoká motivace pracovníků“, tuto možnost vybralo 12 respondentů ze 17, tedy 70,59% dotázaných. Z toho se dá vyvodit, že pro pracovníky v Kolíně a v Kutné Hoře v sociálních a jiných službách je velmi důležité personální obsazení služeb. Dobré pracovní klima a podpora od kolegů. Ale také z tohoto vyplývá, že si cenní motivovanosti pracovníků i své vlastní zainteresovanosti.

„Místní dostupnost“ své služby cítí jako silnou stránku 9 ze 17, tedy více jak polovina dotázaných, což je 52,94 %. Místní dostupností služby je myšleno, že klienti se mohou snadno ke službě dostat. Je umístěna na výhodném místě. Kdežto s „časovou dostupností“ služby se jako se silnou stránkou ztotožnilo už pouze respondentů 4, což je 23,53 %.

Silnou stránku služby jako je „spokojenost klientů“ a „dobrá informovanost cílové skupiny o možnostech využití služby“ vybralo 6 ze 17 dotázaných, to je 35,29 % z celkového počtu dotázaných.

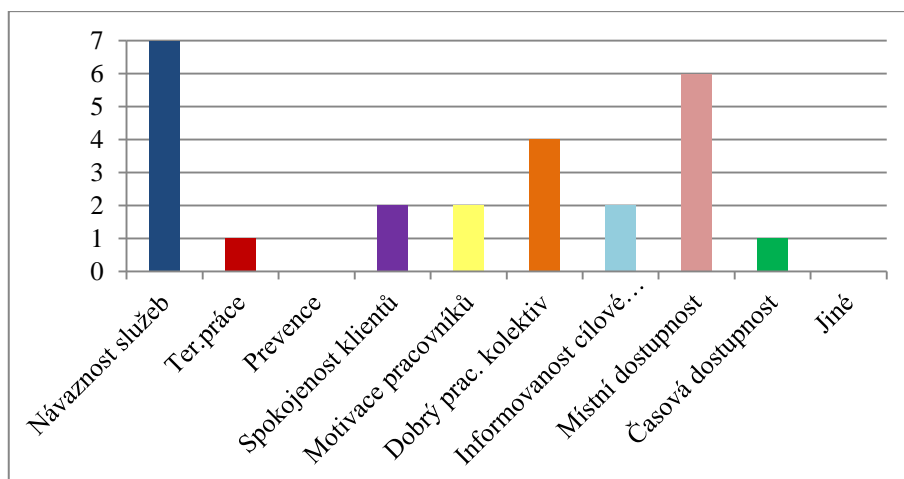
Dále chci upozornit na skutečnost, která z odpovědí na tuto otázku jasně vyplývá a to je různé vnímání „dobré návaznosti služeb“, protože v Kutné Hoře je tato skutečnost vnímána jako silná stránka, kdežto v Kolíně tomu tak není, viz graf č. 3. V Kutné Hoře pouze jeden pracovník neoznačil „dobrá návaznost sociálních služeb“, kdežto v Kolíně tuto možnost označil pouze jeden angažovaný profesionál.

**Graf č. 3 – Porovnání počtu angažovaných profesionálů, kteří označili „dobrá návaznost sociálních služeb na Vámi poskytovanou službu“ jako silnou stránku**



Pro lepší názornost rozdílů silných aspektů nabízených služeb pro osoby bez domova v Kolíně a Kutné Hoře, jsem vytvořila tři skupinové sloupcové grafy (graf č. 4, č. 5, č. 6) zachycující názor pracovníků v Duhovém Atriu a na obou Městských úřadech.

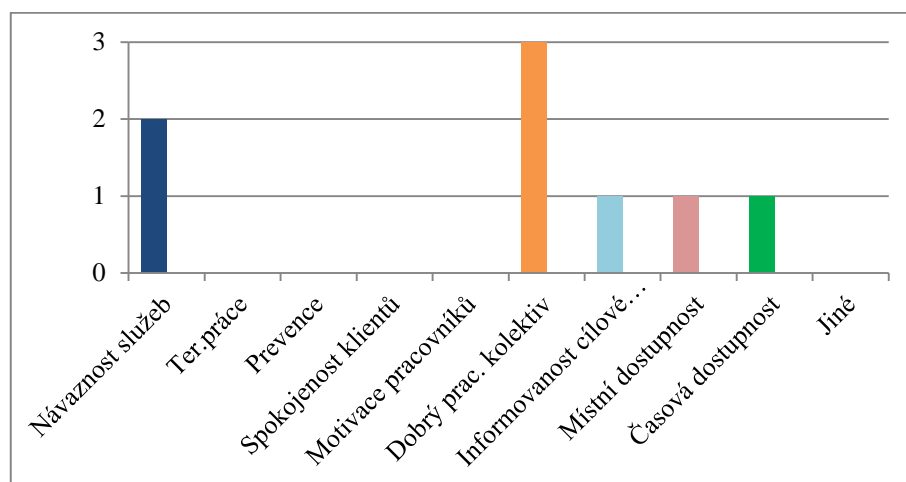
**Graf č. 4 – Silné stránky poskytovaných služeb KH – Duhové Atrium**



Z grafu č. 4. je zřejmé, že všichni dotázaní profesionálové ve Středisku Duhové Atrium, tedy rovných 100%, cítí jako silnou stránku své služby jistou „dobrou návaznost na sociální služby pro osoby bez domova“. Jejich klienti mají možnost využít mnoho sociálních služeb a jednu službu jinou. Pracovníci služeb mají tedy velkou škálu možností, jak klientům bez domova uspokojovat jejich potřeby. Další odpovědí, která byla nejčastěji vybírána je „místní dostupnost služby“, tuto skutečnost vybralo 85,71%

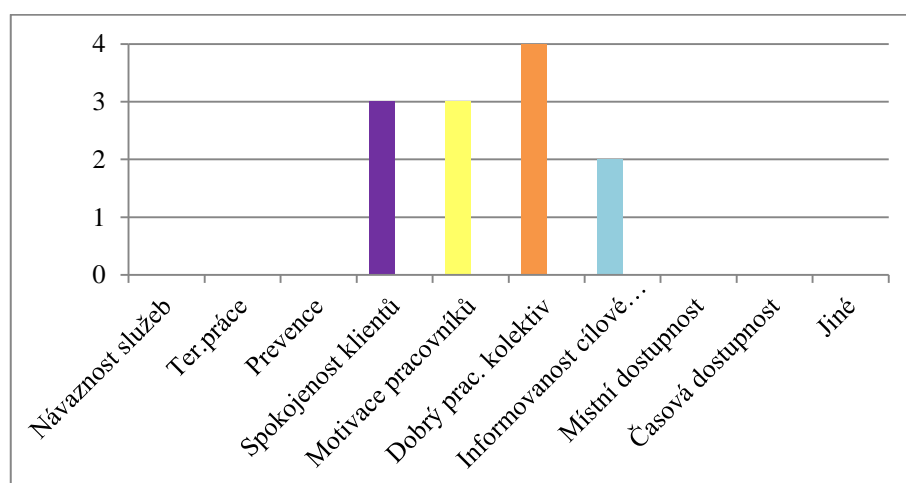
respondentů. Středisko Duhové Atrium je opravdu na dobrém místě, které se nachází velmi blízko vlakovému nádraží. Jako třetí nejčastější odpovědí byl „dobrý pracovní kolektiv“, pro tuto možnost se rozhodlo 57,14% respondentů.

**Graf č. 5 – Silné stránky poskytovaných služeb KH – MěÚ – oddělení sociální prevence**



Graf č. 5 ukazuje na individuální hodnocení silných stránek poskytovaných služeb na MěÚ KH. Zde si nejvíce pracovníci cenní dobrého pracovního kolektivu, který vnímají jako silnou stránku sužby, a dále tak cítí i za silnou stránku dobrou návaznost služeb. Vždy v tomto spojení uváděli možnost využití služeb Oblastní charity KH, konkrétně služeb Střediska Duhové Atrium.

**Graf č. 6 – Silné stránky poskytovaných služeb Kolín – MěÚ – oddělení sociální péče a zdravotnictví**

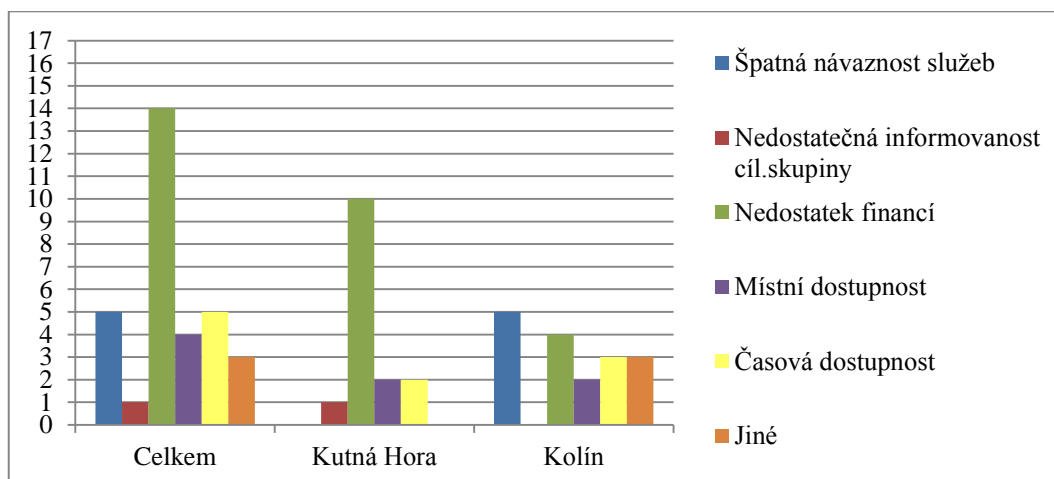


Jaké silné stránky poskytovaných služeb pro osoby bez domova vnímají na MěÚ Kolín, ukazuje graf č. 6. Tady chci upozornit na skutečnost, že ani jedna z pracovníc

neoznačila za silnou stránku „dobrá návaznost sociálních služeb“. Opět zde vystávají do popředí silné stránky spojené s personalizací služby, 100% vnímá jako silnou stránku služby „dobrý pracovní kolektiv“, který se pak podepisuje pod výkon služby.

#### Otázka č. 4 - Jaké se domníváte, že jsou slabé stránky služeb pro osoby bez domova, které poskytuje?

Graf č. 7 – Slabé stránky poskytovaných služeb



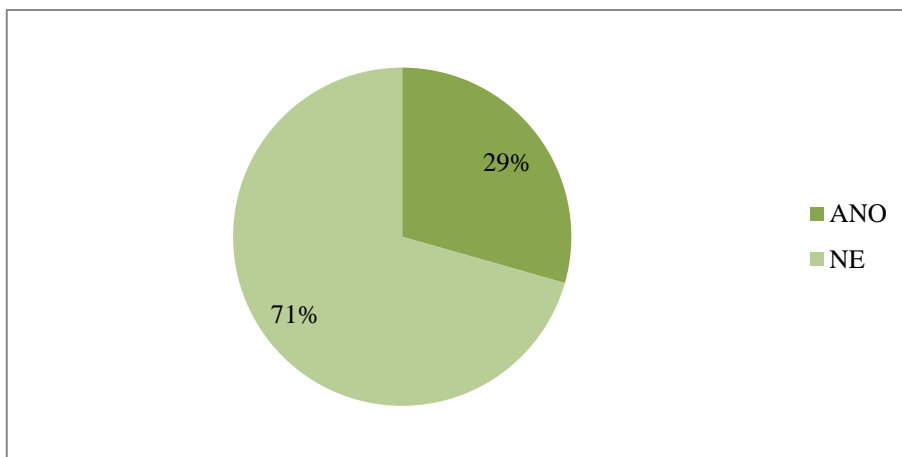
Odpovědi na otázku č. 4, se už nevyznačují takovým počtem odpovědí (viz graf č.7), jako u předcházející otázky. Nejčastějším označením slabé stránky služby byl „nedostatek financí pro adekvátní realizaci služby“, kdy tak odpovědělo 82,35% dotázaných. To byla v podstatě jediná více četná odpověď. Na další slabé stránce se shodlo již pouze 29,41% dotázaných, tedy 5 respondentů ze 17, jednalo se o „špatnou návaznost na poskytované služby“, což v celku koresponduje s otázkou předcházející. Protože takto to vnímají pouze angažovaní profesionálové v Kolíně, tuto možnost vybralo v tomto městě 71,43%, tedy 5 ze 7 dotázaných. Další více četná odpověď byla „časová dostupnost služby“, kdy si profesionálové myslí, že provozní doba jejich služby je nedostačující pro jejich cílovou skupinu. Slabé stránky typu: „nízká motivace pracovníků“ nebo „špatný pracovní kolektiv“ ne zvolil nikdo z dotázaných. V Kolíně 3 dotázaní pracovníci využili možnost vymyslet vlastní slabou stránku služby, ve které jsou zaměstnáni. Jednalo se o odpovědi, cituji:

- „složitější spolupráce s ÚP oddělení HN“,
- „nevyhovující umístění charitního šatníku“
- „ukončení terénního programu pro osoby bez domova“



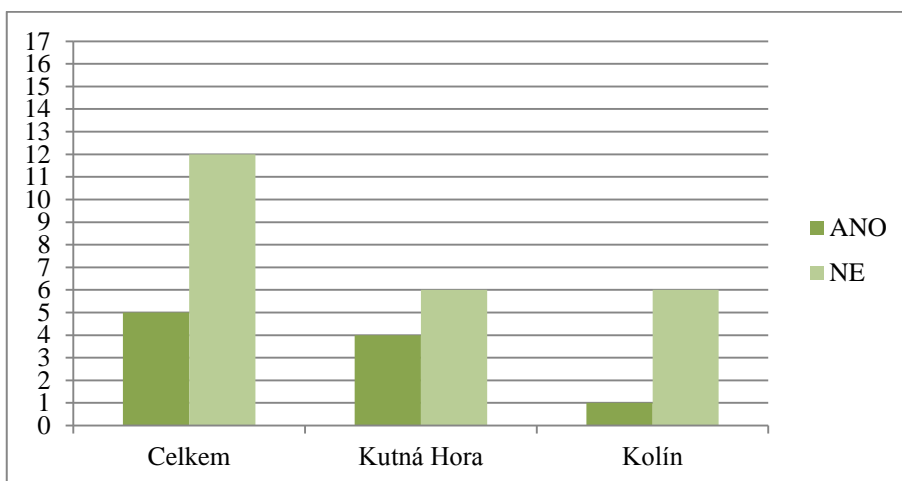
**Otázka č. 5 - Jsou vámi poskytované služby pro osoby bez domova komplexní?  
Pokud ne, jaká další služba podle Vás ve městě chybí?**

**Graf č. 8 – Celkový procentuální poměr názoru na komplexnost služeb**



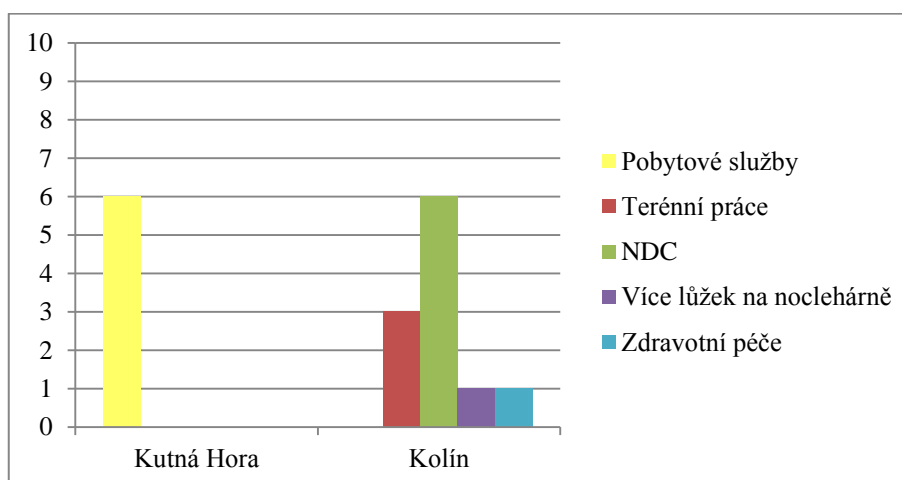
Procentuální poměr názorů na otázku č. 5, zda jsou, poskytované služby pro osoby bez domova v daném městě komplexní znázorňuje graf č. 8. Pro jasnější vizualizaci jsem využila výsečový graf, na kterém je procentuálně zachyceno, že 12 z celkového počtu respondentů se domnívá, že služby pro osoby bez domova nejsou v městě komplexní. Zbýlých 5 pracovníků je naopak spokojeno s pokrytím služeb pro tuto cílovou skupinu.

**Graf č. 9 – Typ a počet odpovědí v jednotlivých městech**



Detailnější graf č. 9 zachycuje, jaké odpovědi byly v jednotlivých městech. V Kolíně si celých 85,71%, tedy 6 ze 7 pracovníků myslí, že služby nejsou komplexní a volají po jejich doplnění. V Kutné Hoře 60% pracovníků, tedy 6 z 10 se domnívá, že služby nejsou komplexní.

**Graf č. 10 – Typy a možnosti služeb, které ve městě schází**

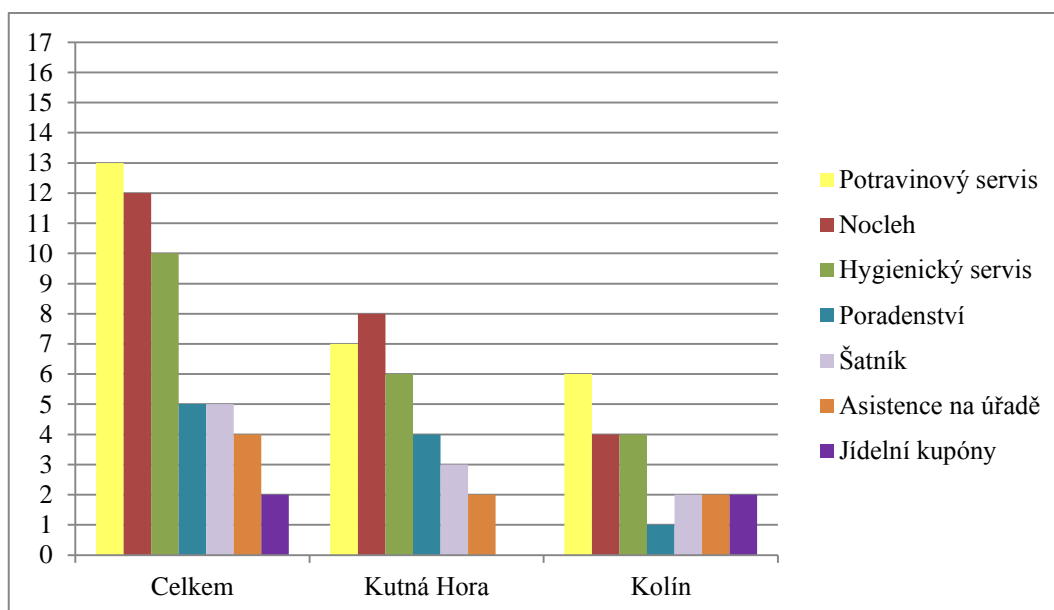


Služby, které angažovaným profesionálům v daných městech schází, ukazuje graf č. 10. V Kolíně, jak z mého výzkumu vyplynulo, nejvíce postrádají „NDC“, odpovědělo tak 6 ze 7 dotázaných, tedy 85,71%. V odpovědích bylo vždy NDC užíváno jako pojem zaštiťující možnost využít klienty hygienický a potravinový servis, což je pro místní pracovníky stěžejní služba, chybící v tomto městě. Dále necelá polovina kolínských pracovníků, tedy 42,86%, postrádá „terénní práci“ pro osoby bez domova. V celém městě není terénní pracovník, který by se vyloženě specializoval na tuto cílovou skupinu. Jak jsem již, předeslala výše, tato služba existovala, ale pouze půl roku. Jeden respondent uvedl zdravotní péči jako službu, která mu chybí pro osoby bez domova. Bylo to myšleno v souvislosti občas selhávající spolupráce s místními zdravotníky, kteří kolikrát odmítají ošetřit bezdomovce. V Kutné Hoře naopak shodně pociťují nedostatky v možnostech využití „pobytové služby“ pro osoby sociálně znevýhodněné a další osoby selhávající v důležitých situacích. Nejčastěji respondenti uváděli, že jim v městě chybí sociální bydlení nebo služby azylového domu. Tuto skutečnost uvedlo 60% dotázaných v Kutné Hoře, tedy 6 z 10 pracovníků.

**Otázky č. 6 a č. 7** mi pomohou získat odpovědi na třetí stanovený dílčí cíl - **Vztah klientů k sociální nebo jiné službě, jejich reflexe a následné uplatnění této reflexe ve službě.** Baterie těchto otázek je sestavena účelně, za jejich pomoci zjistím, jakou službu klienti nejvíce žádají a jak poskytované služby hodnotí. Také se dozvím, zda je názor klientů diskutován pracovníky.

**Otázka č. 6 - O jaké služby jeví vaši klienti (osoby bez domova) největší zájem? Vymenujte prosím alespoň tři služby.**

*Graf č. 11 – Služby, o které mají klienti největší zájem*



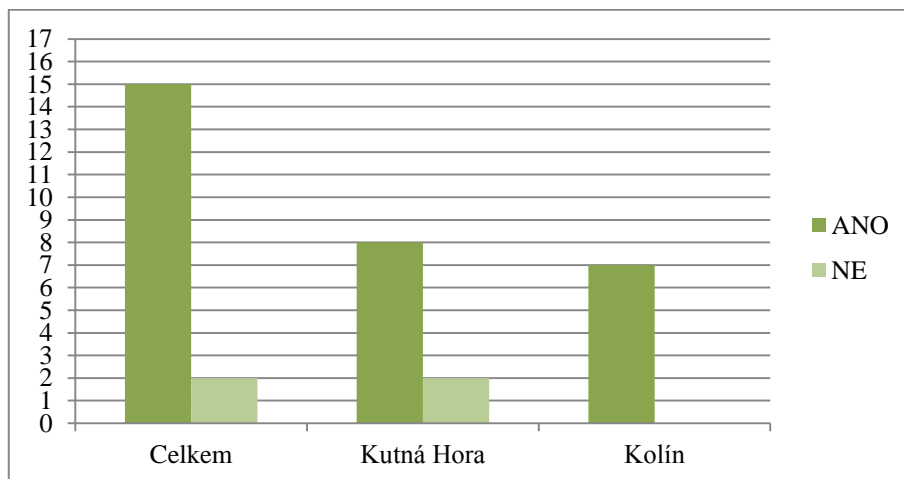
Na otázku č. 6 každý dotázaný profesionál odpověděl 3 službami. K této otázce jsem si musela udělat kódování odpovědí, abych jí mohla kvantitativně vyhodnotit. Odpovědi typu: „vykoupání, využití WC, praní prádla nebo omytí“ jsem řadila do kategorie hygienický servis, odpovědi typu: „poskytnutí potravinového balíčku, poskytnutí jídla, uvaření teplého nápoje“ jsem řadila do kategorie potravinový servis. Dále jsem kategorizovala odpovědi: „poskytnutí oblečení, obuvi, nasměrování do charitního šatníku“ jsem kategorizovala šatník. V poslední řadě si kategorizaci vyžádala odpovědi typu: „zajištění přespání, přenocování, služby noclehárny, možnost přespání na ubytovně“, toto jsem zařadila do kategorie nesoucí název nocleh.

Z grafu č. 11, vyplývá, o jaké 3 služby mají klienti největší zájem. Za nejžádanější službu klienty, označili angažovaní profesionálové „potravinový servis“, odpovědělo tak 76,47% dotázaných, tedy 13 ze 17. Potravinový servis, který mimo jiné obsahuje potravinovou pomoc, což jsou balíčky nejnужnějšího jídla a jídla s dlouhou trvanlivostí. Tyto balíčky byly vybrány v rámci Národní potravinové sbírky, v projektu Potraviny pomáhají, která se konala 22.11.2014. Se ztrátou jednoho hlasu vyšla jako druhá nejžádanější služba klienty „nocleh“ tuto odpověď zmínilo 70,59%. Třetí nejvyhledávanější služba osobami bez domova je „hygienický servis“, myslí si to 58,82%, tedy 10 ze 17 respondentů. Odpovědi se ve městech s ohledem na počet

respondentů v zásadě shodují. O poradenské služby a služby mnou kategorizované do šatníku si myslí, že mají klienti největší zájem 5 dotázaných, tedy 29,41 %.

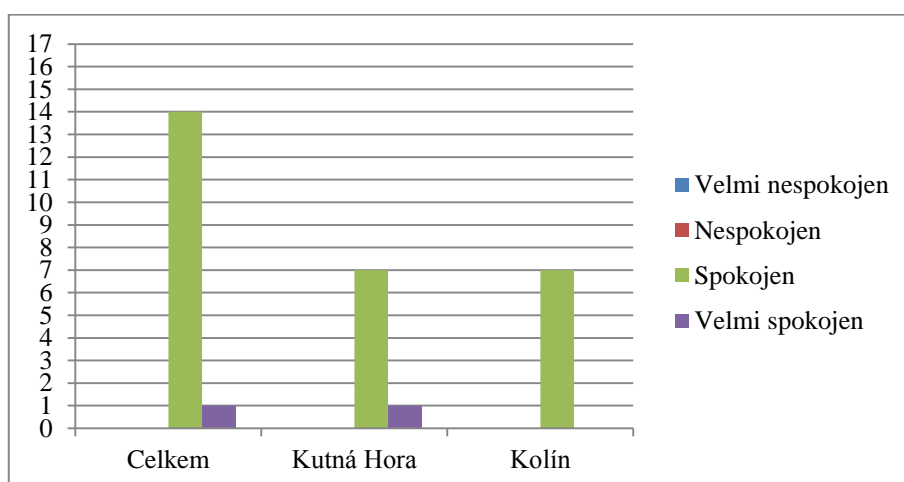
### Otázka č. 7 - Máte zpětnou vazbu od vašich klientů na vámi poskytované služby?

Graf č. 12 – Zpětná vazba od klientů na poskytované služby



Kladně na otázku č. 7 odpovědělo 15 ze 17 dotázaných, tedy 88,24%. Z grafu č. 12 je patrné, že v Kolíně se se zpětnou vazbou od svých klientů setkal každý dotázaný pracovník, tedy celých 100%. Z této otázky dále vyplývá, že forma zpětné vazby byla vždy ústní. Nikdy se nekonala formou dotazníku, telefonátu, anonymním dopisem nebo formou jinou. Další skutečností vyplývající z výzkumu je, že vždy zpětná vazba od klienta byla spontánní, nikoliv vyžádaná.

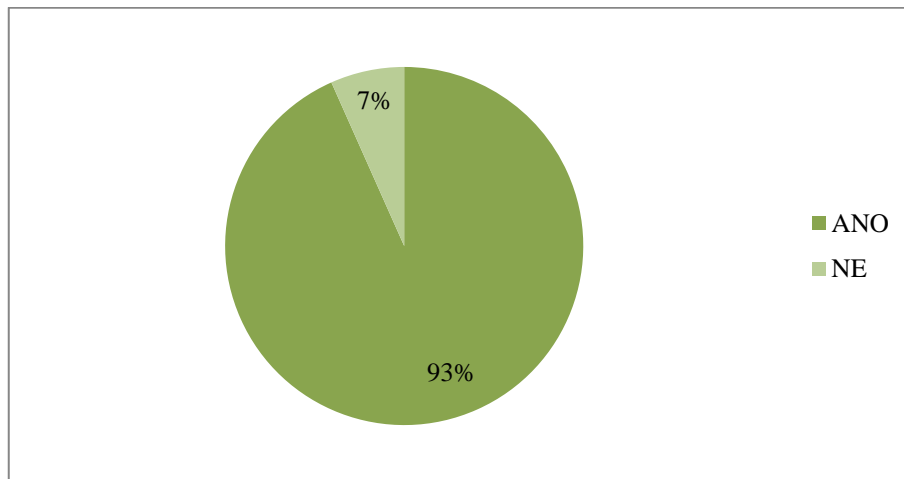
Graf č. 13 – Charakter zpětné vazby klientů



Charakter poskytnuté zpětné vazby je vidět z grafu č. 13, kdy 93,33% respondentů, tedy 14 z 15 ohodnotili zpětnou vazbu od klientů v převážné většině jako,

klient byl „spokojen“ s užitou službou. Jeden respondent se domnívá, že klienti jsou převážně „velmi spokojeni“ s poskytnutou službou.

**Graf č. 14 – Využití zpětné vazby klienta k případným změnám ve službě**



Výšečový graf č. 14 ztělesňuje odpovědi na podotázku, zda je zpětná vazba využita ve službě. V celkovém počtu 14 z 15 respondentů uvedlo, že ano. Vždy to probíhá následovně – podnětná zpětná vazba je diskutována s kolegy, pokud je připomínka konstruktivní, je možné ji následně aplikovat v službě samotné.

### 11.8.2 2. část výzkumu

**Tabulka č. 4 – Počet respondentů participovaných na 2. části interview**

Celkem respondentů: 7	Charitní šatník	NDC	Nocleh	Terénní programy
Kutná Hora	1	3	1	1
Kolín	1	není	1	není

Posledním dílčím cílem, který mi pomůže získat odpověď na hlavní cíl této práce je - **Konkrétní služba: Noclehárna, NDC, terénní programy, charitní šatník.** O realizaci konkrétní služby jsem se dozvěděla z otázek obsažených v **2. části výzkumu.**

První služba, ke které byly kladeny konkrétní otázky, byla noclehárna v KH a v Kolíně možnost přespání na Městské ubytovně.

**Tabulka č. 5 – Konkrétní služba: Nocleh**

<b>NOCLEH</b>	<b>Kutná Hora</b>	<b>Kolín</b>
<b>Službu může využít</b>	Muži, 18 a více	Muži, ženy 18 a více
<b>Cena služby pro klienta</b>	30 Kč/noc	od 1.4. – 31.10. → 50Kč/noc od 1.11. – 31.3. → 30Kč/noc
<b>Využití služby i bez financí</b>	Ano	Ano
<b>Provozní doba</b>	Každý den od 19:00 – 21:00, poté se noclehárna zamyká	Podle potřeby
<b>Počet klientů za měsíc</b>	Cca 140	Zimní měsíce – cca 10 Letní měsíce – cca 5
<b>Pokryje kapacita poptávku</b>	Ano	Ano
<b>Spokojenost angažovaného profesionála s realizací služby</b>	Ano, ale vždy je co zlepšovat – získat prostor pro noclehárnu pro ženy	Ano

Tabulka č. 5 zachycuje odpovědi na otázky položené k realizaci konkrétní služby. Z výčtu informací v tabulce je patrné, že poskytnutí noclehu je pouze pro muže. Avšak v Kolíně mohou službu využít i ženy, pokud není v prostorách pro přespání již nějaký muž. Pokud ano, žena může přespát např. ve společenské místnosti. Tuto službu mohou využít osoby starší 18 let. Rozdílem v poskytovaných službách v daných městech je, že v KH platí celoročně klienti za využití služby 30 Kč za noc. V Kolíně je cena služby přizpůsobená ročnímu období, kdy v letních měsících zaplatí klient o 20 Kč navíc. Tuto službu mohou využít i jedinci, kteří momentálně nemají dostatečný finanční obnos k zaplacení služby. Jedná se o výjimečné situace. První situací je extrémně mrazivé počasí v zimním období, v tomto případě jsou služby poskytnutí noclehu zcela zdarma. Druhá situace je pokud potencionální klient nemá finance k uhrazení služby, vždy záleží na domluvě s angažovaným profesionálem. Je možné se s ním domluvit na zpětném zaplacení služby, tedy až klientovi budou např. přiznány dávky nebo jiný finanční obnos. Poslední otázka se vztahovala k názoru angažovaného profesionála na konkrétní službu. V Kutné Hoře, by pracovníci uvítali rozšíření noclehárny a to pro klientky – ženy, nyní nemají možnost tuto službu využít.

Druhá sada otázek v 2. části interview se týkala nízkoprahového denního centra pro osoby bez domova, na tuto službu odpovídali pouze pracovníci v Kutné Hoře, v Kolíně tato služba neexistuje.

**Tabulka č. 6 – Konkrétní služba: NDC**

<b>NDC</b>	<b>Kutná Hora</b>
<b>Službu může využít</b>	Muži, ženy 15 let a více
<b>Cena služby pro klienta</b>	Zdarma
<b>Využití služby i bez financí</b>	Ano
<b>Počet klientů za měsíc</b>	Cca 400
<b>Pokryje kapacita poptávku</b>	Ne
<b>Spokojenost angažovaného profesionála s realizací služby</b>	Ano, pouze co by se dalo zlepšit je navýšení kapacity NDC.

Možnosti služby NDC jsou vidět v tabulce č. 6. Služba je poskytována pouze v Kutné Hoře, proto v tabulce není město Kolín. Tato služba je pro osoby jakéhokoliv pohlaví od 15 let. Služby jsou poskytovány zcela bezplatně, což je podstata nízkoprahového zařízení. Počet klientů, kteří měsíčně využijí tuto službu, je okolo 400. Chci zdůraznit, že se nejedná o 400 různých klientů, je to počet využití služby, přičemž jeden klient může tuto sociální službu využít, kolikrát za měsíc chce. Na otázku, zda by se něco dalo zlepšit, jeden angažovaný profesionál odpověděl, cituji:

*„Jediné co je třeba, je rozšíření technických prostorů, jelikož kapacita 5 dopoledne a 5 odpoledne je nadměrně přesahována počtem klientů.“*

Z toho vyplývá, že tato služba je bezdomovci využívána často a pravidelně.

Další série otázek se vztahovala ke konkrétní službě, kterou je terénní program pro osoby bez domova. Opět je tato služba pouze v Kutné Hoře.

*Tabulka č. 7 – Konkrétní služba: Terénní program*

<b>TERÉNNÍ PROGRAM</b>	<b>Kutná Hora</b>
<b>Službu může využít</b>	Muži, ženy 18 a více
<b>Náplň terénního programu</b>	Sociální poradenství Doprovody na úřady Poskytování informací o možnostech dalších služeb Zapůjčení komunikačních prostředků Pomoc při vyplňování formulářů
<b>Provozní doba</b>	Po – čt: 8:00 - 11:30, 14:00 – 15:50 Pá: 8:00 – 12:00
<b>Spokojenost angažovaného profesionála s realizací služby</b>	Ano

Terénní programy pro osoby bez domova zachycuje tabulka č. 7. Služba terénního programu je určena cílovým klientům starším 18 let, mohou to být muži i ženy. V rámci této služby je jim poskytováno sociální poradenství, komunikace a doprovod na úřady, zapůjčení komunikačních prostředků (mobil, notebook), poskytování informací o možnostech jiných služeb a pomoc při vyplňování formulářů (žádost o dávky HN). Služba je realizována v každý všední den, přičemž v pátek je provozní doba zkrácena pouze na dopolední hodiny. Dotázaný angažovaný profesionál se vyjádřil kladně k realizaci služby, dále jako pozitivní vnímá dobrou spolupráci s úřady a s ostatními středisky charity. Terénní program vnímá na dobré úrovni.

V současné době je tato služba realizována pouze v Kutné Hoře. K-centrum v Kolíně realizovalo celého půl roku terénní program, zaměřený výhradně na osoby bez domova. Tento program byl provozován od července do prosince loňského roku, tedy roku 2014. Byl dotován z fondů EU. Sloužil hlavně k monitoringu, zjišťování aktuální situace a poradenství pro osoby bez domova. Nevýhodou bylo, že součástí tohoto programu nebyly finance na potravinovou pomoc a šatník. Terénní zaměstnanci, tak poskytovali alespoň teplý nápoj při setkání s cílovou skupinou z vlastních zdrojů. Tento program již neexistuje, proto není zahrnut do výzkumu. Ale i tak jsem se zeptala, která služba byla od osob bez domova v rámci tohoto programu nejvíce žádaná. Byl to prostý



rozhovor, tedy dá se říct lidský přístup. Dále pak pracovník, který tuto službu vykonával, hovořil o skutečnosti, že osoby bez domova v Kolíně jsou na velmi vzdálených místech od centra města, jakožto výsledek snahy Policie ČR. Pracovník dále hovořil o tom, že lidé bez domova takhle vzdálení často nebyli seznámeni s možnostmi, které mohou využít. V rámci tohoto terénního programu pracovali na Kolínsku s 20 osobami bez domova. Na Kutnohorsku se jednalo o práci s 12 lidmi bez domova. Jak jsem již předeslala výše, tento program v roce 2015 již neexistuje.

Poslední otázky byly zaměřeny na službu charitního šatníku, která je realizovaná Oblastní charitou Kutná Hora, střediskem Duhové Atrium. V Kolíně pak tuto službu provozuje Farní charita Kolín.

**Tabulka č. 8 – Konkrétní služba: Charitní šatník**

<b>CHARITNÍ ŠATNÍK</b>	<b>Kutná Hora</b>	<b>Kolín</b>
<b>Službu může využít</b>	Všechny cílové skupiny, bez omezení	Všechny cílové skupiny, bez omezení
<b>Cena služby pro klienta</b>	Od 5 Kč – 150 Kč	Max. 40 Kč
<b>Využití služby i bez financí</b>	Ve výjimečných situacích	Ve výjimečných situacích Poukaz od MěÚ
<b>Pracovní doba</b>	Po–čt:8:30-11:30,14:00-16:30 Pá:8:30-11:30	Po-pá:7:00-15:30 Možnost o víkendu po domluvě
<b>Dodavatel zboží</b>	Kontejner na vyřazený textil a obuv	Vyřazené oblečení
<b>Spokojenost angažovaného profesionála s realizací služby</b>	Ano	Ne

V tabulce č. 8 je vidět specifická charakteristika charitního šatníku v KH a Kolíně. Tuto službu může využít kdokoli, ale především je určena pro osoby bez domova, osoby v krizi, nouzi a v tíživé finanční situaci. V Kutné Hoře se pohybují ceny v rozmezí od 5 Kč do 150 Kč. Dražší položky představují objemnější věci, jako jsou například zimní bundy, kabáty nebo zimní obuv. V Kolíně jsou ceny nižší, nejdražší položka je 40 Kč, také za zimní ošacení a obuv. Otevírací doba charitního šatníku Kutná Hora je každý den od 8:30 do 16:30, s obědovými přestávkami, v pátek je šatník otevřen

pouze v dopoledních hodinách. Kolínský šatník je otevřen každý všední den od 7:00 do 15:30, je zde možnost domluvit se na jinou hodinu, popřípadě na víkendové dny. Oba charitní šatníky získávají textil do svých služeb od lidí, kteří vyřadili své oblečení a službě ho odnesli, nebo jej umístili do kontejneru pro vyřazený textil a obuv. Před budovou charitního šatníku, který je součástí Střediska Duhové Atrium v KH, je umístěn kontejner na použitý textil, kam může kdokoliv vložit již nepoužívané oblečení, obuv, bytový textil a polštáře. Toto je hlavní zdroj oblečení pro charitní šatník plus v Kutné Hoře je přítomno minimálně 5 kontejnerů na použitý textil v různých částech města. Naopak je tomu v Kolíně, kde je ve městě přítomen jediný kontejner na použité oblečení a to na pozemku OS Diakonie Broumov. Provozovna charitního šatníku v Kolíně je v sociálně vyloučené lokalitě „Zengrova ulice“ v bytě v 1. patře jedné z budov. Ředitelka Farní charity Kolín, se dále zmínila, že by uvítala možnost otevření třídírný šatstva, kde by mohla být zaměstnána osoba, která je dlouhodobě nezaměstnaná nebo znevýhodněná na trhu práce.

## 11.9 Interpretace zjištění

Z výzkumu jsem získala data, která jsem v předešlé podkapitole vizualizovala pomocí grafů, dále pro lepší přehlednost jsem je zaznamenávala do tabulek a komentovala dané výsledky. Tím jsem získala popis dílčích cílů, které jsem si stanovila a vlastně i popis první části hlavního cíle – tedy zmapování služeb, jak sociálních, tak i jiných, pro osoby bez domova v Kolíně a Kutné Hoře.

Nyní shrnu zásadní poznatky, vyplývající z realizovaného deskriptivního výzkumu a tím získám odpověď na druhou část hlavního cíle.

- a) Angažovaní profesionálové považují za silnou stránku dobré personální obsazení své služby.
- b) V Kutné Hoře mají služby pro osoby bez domova dobrou vzájemnou návaznost.
- c) V Kolíně zcela evidentně dobrá návaznost služeb není v současné době reálná. Chybí zde pro osoby bez domova nízkoprahové denní centrum.
- d) Angažovaní profesionálové z velké části pociťují nedostatek financí k adekvátní realizaci své služby.
- e) Více jak polovina angažovaných profesionálů se domnívá, že služby v jejich městě nejsou komplexní. V Kutné Hoře postrádají sociální byty a azylový dům.

Dá se říci, že v Kutné Hoře jsou „o krok na před“, ve městě mají služby NDC, a cítí potřebu motivovaným klientům ke změně zajistit pobytovou službu. V Kolíně chybí služby NDC a terénní služby pro osoby bez domova. Pracovnice na MěÚ Kolín Odd. sociální péče a zdravotnictví se snaží přes teplejší období navštěvovat potřebné osoby, ale není to v jejich silách, obejít klienty pěšky a skloubit to se svým pracovním harmonogramem, kde není vyhrazené pevné místo pro terénní pochůzky.

- f) Nejžádanější služba osobami bez domova je poskytnutí potravinového servisu, tato služba je následována servisem hygienickým a noclehu. Opět z této skutečnosti vyplývá, že město Kolín nemůže naplnit potřeby svých klientů, když postrádají službu NDC. Pracovnice MěÚ Kolín Odd. sociální péče a zdravotnictví vyjádřily své obavy, že nikdy s jistotou nevědí, že klientovi, kterým je osoba bez domova zajistí vždy potřebnou péči.
- g) Klienti sociálních nebo jiných služeb pro osoby bez domova by nejraději na využívané službě změnili její provozní dobu.
- h) V Kutné Hoře využívá o 92,86% více osob bez domova možnosti noclehu než v Kolíně. Tato skutečnost může být mimo jiné zapříčena malou informovaností potencionálních klientů o existenci Městské ubytovny pro osoby bez domova v Kolíně, která nabízí i možnost přespání na ubytovně. V této souvislosti chybí terénní pracovník, který by mohl mimo jiné informovat osoby bez domova a této službě. Ovšem, že se musí počítat se skutečností, že ne každý klient stojí o přenocování na Městské ubytovně nebo kdekoliv jinde.
- i) V Kutné Hoře je více, než 5 kontejnerů na použitý textil z toho jeden je přímo před Střediskem Duhové Atrium, kde je i charitní šatník. V Kolíně je pouze jeden kontejner na použitý textil, v prostoru OS Diakonie Broumov. Kontejner se nachází v prostoru za plotem, což může potencionální dárce odradit. Další skutečností je, že umístění charitního šatníku ve vyloučené lokalitě „ulice Zengrova“ se neosvědčil, osoby bez domova jej nenavštěvují.

### **11.9.1 Doporučení pro Kolín**

- 1) Zřídit NDC, které by bylo v provozu alespoň jeden nebo dva dny v týdnu
- 2) Realizovat terénní službu zaměřenou na problematiku bezdomovectví, tím zvýšit informovanost potencionálních klientů o možnostech služeb, které mohou využít

- 3) Opětovné zajištění potravinové pomoci pro služby zaměřené na osoby bez domova z Národní potravinové sbírky
- 4) Rozmístit více kontejnerů na použitý textil po městě
- 5) Zajistit charitnímu šatníku atraktivnější umístění pro osoby bez domova, na více pro ně přístupném místě
- 6) Zajistit podporu města pro Farní charitou zamýšlenou třídírnou oblečení, které by s sebou neslo pracovní místo pro dlouhodobě nezaměstnatelnou osobu
- 7) Udržet službu pro osoby bez domova realizovanou MěÚ Kolín v podobě jídelních kupónů za odvedenou drobnou práci

## Závěr

Cílem této práce bylo zmapovat sociální a jiné služby poskytované pro osoby bez domova v městech Kolín a Kutná Hora, a na základě zmapování těchto služeb, navrhnout možnou optimalizaci, doporučení pro práci s osobami bez domova v městě Kolín. Cíl této práce byl naplněn. Práce obsahuje souhrn nejdůležitějších výsledků z výzkumu a doporučení pro město Kolín. Doporučení pro Kolín je ve znamení nabídek k rozšíření sociálních služeb a služeb jiných. Zde v závěru uvedu výčet několika doporučení, které ve své práci uvádím.

Jedná se především o doporučení zrealizovat nízkoprahové denní centrum pro osoby bez domova, které by klientům zajišťovalo hygienický servis a servis potravinový, což z mého výzkumu vyplynulo, jako nejvyhledávanější služba, touto cílovou skupinou. Tato sociální služba by byla užitečná, i kdyby byla provozována jen pár dní v týdnu. Zřízením této služby, by ubyly také nemalé starosti pracovníkům na MěÚ Kolín Oddělení sociální péče a zdravotnictví, kteří by tak měli, kam osoby bez domova směřovat, a tím uspokojit alespoň některé jejich potřeby. Dalším doporučením pro město Kolín je vytvořit pozici terénního sociálního pracovníka, který by realizoval terénní program pro osoby bez domova a byl tak v přímém kontaktu s cílovou skupinou, jak tomu je např. ve Středisku Duhové Atrium v Kutné Hoře. Dále po vzoru Kutné Hory, by bylo vhodné rozmístit po městě více kontejnerů na textil a tím zajistit přísun oblečení a obuvi do charitního šatníku spravovaného Farní charitou Kolín. Také mimo jiné je důležité pro stávající služby, opětovné zajištění potravinové pomoci v podobě potravinových balíčků z Národní potravinové sbírky.

Při realizaci výzkumu potřebného ke zmapování služeb jsem byla v blízkém kontaktu s angažovanými profesionály. Setkání s nimi bylo vždy velmi příjemné a myslím, že svojí práci vykonávají s nejlepším úmyslem a maximálním nasazením. Bohužel, ne vždy tyto skutečnosti stačí. Vždy je co zlepšovat, ale jsou k tomu potřeba finanční prostředky a často i podpora města. Proto je důležité, aby i nadále vedení města Kolín zůstalo nakloněno k realizaci nových projektů a služeb, které povedou ke zlepšení situace osob bez domova v tomto městě. Protože jejich počet zde, není zanedbatelný.

Věřím, že tato práce poskytne informace o službách, které jsou určeny pro osoby bez domova. A napomůže k zorientování v problematice bezdomovectví a v službách, které jim mají napomoci.

## **Anotace**

**Jméno a příjmení autora:** Bc. Adéla Bergmanová

**Název katedry a fakulty:** Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie  
Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci

**Název práce:** Sociální (a jiné) služby pro osoby bez domova

**Počet znaků:** 128 042 znaků

**Počet příloh:** 2

**Počet titulů použité literatury:** 38

**Klíčová slova:** bezdomovectví, osoby bez domova, sociální služby pro osoby bez domova, jiné služby pro osoby bez domova, sociální exkluze

Cílem této práce byla evaluace sociálních a jiných služeb pro osoby bez domova v městech Kolín a Kutná Hora. V první části diplomové práce jsou shrnuty teoretické poznatky – podoby a příčiny bezdomovectví, legislativní rámec, neziskové organizace, komunitní plánování a především typy sociálních a jiných služeb pro osoby bez domova. Druhá část práce se zabývá konkrétními službami pro osoby bez domova v Kolíně a Kutné Hoře. Evaluace služeb je založená na názoru angažovaných profesionálů v těchto službách.

The aim of the master's thesis was the evaluation of social and other services for homeless people living in Kolín and Kutná Hora. In the first part I summarized the theory – the kinds and actual causes of homelessness, legislative framework, non-profit organizations, community planning and particularly the types of social and other services for homeless people. The second part was concerned with the concrete services for homeless people in Kolín and Kutná Hora. The evaluation of the services is based on the opinion of the professionals involved in these services.

## Zdroje

BARTÁK, Miroslav. *zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2011, 200 s. ISBN 978-807-4144-417.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6.

HETMÁNKOVÁ, R.: *Zpátky ze dna: zaostřeno na ženy*, Jako doma, Praha, 2013, 28.s.

HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. [1. vyd.]. Praha: NADĚJE, 1996, 107 s. ISBN 80-902-2920-4.

HRADECKÝ, I.: *Konflikt, bezdomovci a veřejný prostor: Profily bezdomovství v České republice*, Praha, 2006, 30 s.

HRADECKÝ, I.: *Národní zpráva o bezdomovství v České republice 2006 statistická část*. Zpracováno pro Evropskou konzervatoř bezdomovství: Praha 2006. ([online]. [cit. 2014.11.24]. Dostupné: [http://www.nadeje.cz/imgcontent/files/docs/odborne/2006nzo\\_b\\_p\\_cz.pdf](http://www.nadeje.cz/imgcontent/files/docs/odborne/2006nzo_b_p_cz.pdf))

Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008, 111 s. Studie (Institut pro kriminologii a sociální prevenci). ISBN 978-807-3380-694.

JEŘÁBEK, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Dot. Praha: Karolinum, 1993, 162 s. ISBN 80-706-6662-5.

*Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: MPSV, 2013, 68 s. ISBN 978-807-4210-723.([online]. [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>)

KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 978-807-3572-761.

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012, 175 s. ISBN 978-802-6200-901.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109.



MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-717-8473-7.

MAREŠ, Petr, Tomáš SIROVÁTKA. 2008. „Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začlenování (inkluzie) – koncepty, diskurz, agenda.“ *Sociologický časopis / Czech Sociological Review* 44 (2): 271-294

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008, 93 s. ISBN 978-807-3871-000

SCHNEIDER, M., KOUDELKA, F. *Úvod do základů sociologických výzkumů*. Olomouc: Filozofická fakulta Univerzity Palackého, 1993, 117 s. ISBN 80-7067-302-8.

*Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Editor Oldřich Matoušek, Pavla Kodymová, Jana Kolářková. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-807-3678-180.

ŠTĚCHOVÁ, Markéta a Marina LUPTÁKOVÁ. *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva*. Vyd. 1. Editor Bedřiška Kopoldová. Praha.

ŠUPKOVÁ, D. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2007, 62. ISBN: 978-80-247-2245-0.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 439 s. ISBN 978-807-3676-803.

### **Internetové zdroje**

*Analýza potřeb zaměřená na problém bezdomovectví*. 39 s. Dostupné z: [http://www.mukolin.cz/prilohy/Texty/3037/22analyza\\_potreb\\_zamerena\\_na\\_problem\\_bezdomovectvi.pdf](http://www.mukolin.cz/prilohy/Texty/3037/22analyza_potreb_zamerena_na_problem_bezdomovectvi.pdf)

Co znamená pro společnost bezdomovectví?. In: *Parlamentnílisty* [online]. 24.11.2014. [cit. 2014-11-26]. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/zpravy/tiskovezpravy/Co-znamena-pro-spolecnost-bezdomovectvi-347085>

Emauzy ČR: O nás. In: [online]. [cit. 2015-02-18]. Dostupné z: <http://emauzy.webnode.cz/o-nas/>

Farní charita Kolín: Charitní šatník. In: [online]. [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://kolin.charita.cz/charitni-satnik/>

Charita Česká republika: Kdo jsme. In: [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/>

Nové druhy sociálních služeb. [online]. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2014/02/socialnisluzby1.pdf>

Služby pro osoby bez domova. In: [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: <http://www.armadaspasy.cz/co-delame/sluzby-pro-osoby-bez-domova>

Oblastní charita Kutná Hora: Duhové Atrium. In: [online]. Dostupné z: <http://kh.charita.cz/vyhledavani-v-adresari/?i=duhove-atrium#directory-detail>

Oblastní charita Kutná Hora: Charitní šatník. In: [online]. [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: <http://kh.charita.cz/nase-sluzby/ostatni-sluzby/charitni-satnik/charitni-satnik/>

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví. In: [online]. Dostupné z: [http://www.mu.kutnahora.cz/data/pageadds/361\\_odbor16.htm](http://www.mu.kutnahora.cz/data/pageadds/361_odbor16.htm)

O Diakonii. In: [online]. Dostupné z: <http://www.diakonie.cz/o-diakonii/>

O Naději. In: [online]. [cit. 2015-02-12]. Dostupné z: [http://www.nadeje.cz/o\\_nadeji](http://www.nadeje.cz/o_nadeji)

Statistický lexikon obcí 2013: Kutná Hora. In: [online]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/kapitola/4116-13-n\\_2013-05](http://www.czso.cz/csu/2013edicniplan.nsf/kapitola/4116-13-n_2013-05)

Základní informace. In: [online]. [cit. 2015-02-20]. Dostupné z: <http://www.mukolin.cz/cz/o-meste/zakladni-informace/>

Zařízení sociální péče Kolín: O nás. In: [online]. [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://mukolin.idum.cz/cms/ubytovna-pro-osoby-bez-pristresi>

### **Legislativní normy**

Obecně závazná vyhláška č.11/2011, o zákazu konzumace alkoholických nápojů na veřejném prostranství

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů

## **Seznam zkratek**

ČR – Česká republika

Dávky HN- Dávky hmotné nouze

K-centrum – Kontaktní centrum

KH – Kutná Hora

MěÚ – Městský úřad

MMR - Ministerstvo místního rozvoje

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

MVM - Ministerstvo vnitra

MZ - Ministerstvo zdravotnictví

NDC – Nízkoprahové denní centrum

## **Seznam obrázků, grafů, schémat**

Graf č. 1 – Jiné služby pro osoby bez domova

Graf č. 2 – Silné stránky poskytovaných služeb – celkové výsledky

Graf č. 3 – Porovnání počtu angažovaných profesionálů, kteří označili „dobrá návaznost sociálních služeb na Vámi poskytovanou službu“ jako silnou stránku

Graf č. 4 – Silné stránky poskytovaných služeb KH – Duhové Atrium

Graf č. 5 – Silné stránky poskytovaných služeb KH – MěÚ – oddělení sociální prevence

Graf č. 6 – Silné stránky poskytovaných služeb Kolín – MěÚ – oddělení sociální péče a zdravotnictví

Graf č. 7 – Slabé stránky poskytovaných služeb

Graf č. 8 – Celkový procentuální poměr názoru na komplexnost služeb

Graf č. 9 – Typ a počet odpovědí v jednotlivých městech

Graf č. 10 – Typy a možnosti služeb, které ve městě schází

Graf č. 11 – Služby, o které mají klienti největší zájem

Graf č. 12 – Zpětná vazba od klientů na poskytované služby

Graf č. 13 – Charakter zpětné vazby klientů

Graf č. 14 – Využití zpětné vazby klienta k případným změnám ve službě

## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1 – Počet a zařazení respondentů do mapovaných služeb

Tabulka č. 2 – Přiřazení konkrétních sociálních služeb k daným městům

Tabulka č. 3 - Přiřazení konkrétních jiných služeb než sociálních k daným městům

Tabulka č. 4 – Počet respondentů participovaných na 2. části interview

Tabulka č. 5 – Konkrétní služba: Nocleh

Tabulka č. 6 – Konkrétní služba: NDC

Tabulka č. 7 – Konkrétní služba: Terénní program

Tabulka č. 8 – Konkrétní služba: Charitní šatník

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 – Ubytovny v Kolíně

Příloha č. 2 – Otázky interview

**Příloha č. 1 – Ubytovny v Kolíně**

Ubytovny v Kolíně		
	Název, adresa	kapacita
1.	Ubytovna Boriky, Brankovická 1367, Kolín V	50
2.	Penzion Černý Kůň, Havlíčkova 165, Kolín IV	25
3.	Ubytovna Hurricane group s.r.o, Havlíčkova 260, Kolín IV	80
4.	Ubytovna Praktik, Havlíčkova 26é, Kolín IV	70
5.	Accom servis, Jaselská 722, Kolín IV	10
6.	Penzion na Statku, K Ovčárům 14, Kolín - Sendražice	33
7.	Křivková Ludmila, K Raškovci 1360, Kolín V	14
8.	Lumturi s.r.o., K Raškovci 158, Kolín V	70
9.	Ubytovací služby, K Raškovci 851, Kolín V	26
10.	Ubytovna, K Vinici 1403, Kolín V	20
11.	Penzion, Ke Hřbitovu 259, Kolín V	21
12.	Penzion u Nováků, Komenského 224, Kolín IV	15
13.	Ubytovací služby, Legerova 224, Kolín	40
14.	Ubytovna Mostní, mostní 554, Kolín	30
15.	Ubytovna KOFI, Obecní dvůr 79, Kolín III	22
16.	Ubytovna Vespoli, Ovčárecká 314, Kolín IV	55
17.	Ubytovna pro osoby bez přístřeší, Polepská 550, Kolín IV	40
18.	Ubytovací služby, Politických vězňů 106, Kolín	27
19.	Ubytovna Heincl, Rybářská 547, Kolín II	12
20.	Restaurace a Ubytovna U Ostrova, Sokolská 10, Kolín I	17
21.	Ing. Zeman, Starokolínská 419, Kolín	60
22.	Mgr. Šílová, Škodova 216, Kolín IV	70
23.	Ubytovna, Třídvorská 1149/39, Kolín V	27
24.	Ubytovna, Třídvorská 1312, Kolín V	14
25.	Ubytovna, Třídvorská 265, Kolín V	63
26.	Junák – svaz skautů a skautek ČR, Za Baštou 1300, Kolín V	20
27.	Ubytovací služby, Zlatá 149, Kolín I	27
Celkem kapacita		958



## Příloha č. 2 – Otázky interview

1. Jaký typ sociálních služeb poskytujete pro osoby bez domova?
2. Realizujete jiné služby pro osoby bez domova, které nespádají do sociálních služeb, definovaných v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů? Jestli ano, služby prosím vyjmenujte.
3. Jaké se domníváte, že jsou silné stránky služeb pro osoby bez domova, které poskytujete?
  - Dobrá návaznost sociálních služeb na Vámi poskytovanou službu
  - Orientace na terénní práci
  - Snaha o prevenci
  - Spokojenost klientů
  - Vysoká motivace pracovníků
  - Dobrý pracovní kolektiv
  - Dobrá informovanost cílové skupiny o možnostech služby
  - Místní dostupnost služby
  - Časová dostupnost služby
  - Jiné
4. Jaké se domníváte, že jsou slabé stránky služeb pro osoby bez domova, které poskytujete?
  - Špatná návaznost sociálních služeb na Vámi poskytovanou službu
  - Nízká motivace sociálních pracovníků
  - Nedostatečná informovanost cílové skupiny a možnosti využití této služby
  - Špatný pracovní kolektiv
  - Nedostatek financí k adekvátní realizaci služby
  - Místní dostupnost služby
  - Časová dostupnost služby
  - Jiné
5. Jsou vámi poskytované služby pro osoby bez domova komplexní? Pokud ne, jaká další služba podle Vás ve městě chybí?
  - Ano
  - Ne

6. O jaké služby jeví vaši klienti (osoby bez přístřeší) největší zájem. Vyjmenujte prosím alespoň tři služby.

7. Máte zpětnou vazbu od vašich klientů na vámi poskytované služby?

- Ano
- Ne

Pokud označíte odpověď ano, prosím odpovězte na další podotázky:

a. Jakou formu má zpětná vazba?

- Dotazník
- Ústní forma
- Anonymní dopisy
- Telefonáty
- Jiná forma:

b. Byla zpětná vazba:

- Spontánní
- Vyžádaná

c. Zaškrtněte na škále možností nejčastější charakter zpětné vazby:

1	2	3	4
Velmi nespokojen	nespokojen	spokojen	Velmi spokojen

d. Je názor klientů následně využit k případným změnám ve službě?

- Ano
- Ne

## **2. část - Konkrétní služba - Noclehárna**

1. Kdo může tuto službu využít? (věk, pohlaví)
2. Kolik klient musí zaplatit, aby mohl tuto službu využít?
3. Je možné tuto službu využít, i když klient momentálně nemá finanční obnos nutný pro realizování služby?
  - Ano
  - Ne
4. Jaká je provozní doba?
5. Kolik máte za měsíc klientů?
6. Pokryje tento počet lůžek poptávku klientů?
7. Jste spokojeni s celkovým fungováním noclehárny? Je něco, co by se dalo zlepšit?

## **2. část - Konkrétní služba – Terénní programy pro osoby bez domova**

1. Kdo může tuto službu využít? (věk, pohlaví)
2. Jaké terénní programy jsou realizovány?
3. V jakou dobu a čas jsou uskutečňovány terénní programy?
4. Jste spokojeni s celkovým fungováním terénních programů pro lidi bez domova? Je něco, co by se dalo zlepšit?

## **2. část - Konkrétní služba – Charitní šatník**

1. Kdo může tuto službu využít? (věk, pohlaví)
2. Kolik klient musí zaplatit, aby mohl tuto službu využít?
3. Je možné tuto službu využít, i když klient momentálně nemá finanční obnos nutný pro realizování služby?
  - Ano
  - Ne
4. Jaká je provozní doba?
5. Kolik máte za měsíc klientů?
6. Od koho především získáváte oblečení a jiné věci do této služby?
7. Jste spokojeni s celkovým fungováním šatníku? Je něco, co by se dalo zlepšit?

## **2. část - Konkrétní služba – Nízkoprahové denní centrum**

1. Kdo může tuto službu využít? (věk, pohlaví)
2. Kolik klient musí zaplatit, aby mohl tuto službu využít?
3. Je možné tuto službu využít, i když klient momentálně nemá finanční obnos nutný pro realizování služby?
  - Ano
  - Ne
4. Kolik máte za měsíc klientů?
5. Jste spokojeni s celkovým fungováním nízkoprahového denního centra? Je něco, co by se dalo zlepšit?