

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Potřebnost sociálních služeb pro lidi bez domova
v Trutnově**

Diplomová práce

Autor: Bc. Tereza Dobicová
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Zadání diplomové práce

Autor: Tereza Doubicová

Studium: U14045

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Potřebnost sociálních služeb pro lidi bez domova v Trutnově**

Název diplomové práce AJ: The Necessity of Social Services for Homeless People in Trutnov

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Definice bezdomovectví, popis sociálních služeb pro lidi bez domova. Analýza potřeb, počty lidí bez domova v Trutnově, možnosti řešení. Hlavním cílem práce je zjistit potřebnost sociálních služeb pro lidi bez domova v Trutnově a navrhnout možná řešení či způsoby uspokojení potřeb.

KELLER, J. Posvácení bezdomovců: úvod do sociologie domova. Praha : SLON, 2013. MAREK, J., STRNAD, A. a HOTOVCOVÁ, L. Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha : Portál, 2012. RICHTEROVÁ, B. a ORGONÍKOVÁ, L. Různé cesty pomoci: porovnání teorie a praxe sociální práce s lidmi bez domova. Krnov : AKLUB, Centrum vzdělávání a poradenství, 2008.

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Oponent: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem: „Potřeba sociálních služeb pro lidi bez domova v Trutnově“ vypracovala samostatně pod vedením Mgr. Jana Hlouška, Ph.D. Všechny zdroje použité v této práci jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

V Trutnově dne 20. 6. 2017

Bc. Tereza Dobicová

Děkuji panu Mgr. Janu Hlouškovi, Ph.D. za odborné vedení této práce, jeho podporu a cenné rady.

Abstrakt

DOUBICOVÁ, Tereza. *Potřeba sociálních služeb pro lidi bez domova v Trutnově*. Hradec Králové, 2017. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Diplomová práce se zabývá fenoménem bezdomovectví a problematikou sociálních služeb pro lidi bez domova. V teoretické části práce je krátce přiblíženo sociální vyloučení, jako častá příčina bezdomovectví. Dále se práce zaměřuje na lidské potřeby, které u osob bez domova často nejsou naplňovány v dostatečné míře. Vymezen je samozřejmě také fenomén bezdomovectví. Jsou zde popsány jeho příčiny i různé typologie, včetně typologie bezdomovství ETHOS. Velká část je věnována konkrétní práci s lidmi bez domova a dostupným sociálním službám. Praktická část je zaměřena na sociální služby pro lidi bez domova v Trutnově. Na základě kvalitativních rozhovorů jak s pracovníky, tak s osobami bez domova byla zjišťována potřeba těchto služeb. Ve výzkumné části bylo využito též studium dokumentů. Respondenti se shodují na nedostatku sociálních služeb dostupných této cílové skupině osob i přes jejich potřebnost. Práce může být přínosem pro aktuálně probíhající komunitní plánování sociálních služeb v Trutnově.

Klíčová slova: bezdomovectví, osoby bez domova, potřeby, sociální služby.

Abstract

DOUBICOVÁ, Tereza. The Necessity of Social Services for Homeless People in Trutnov. Hradec Králové, 2017. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Master Degree Thesis: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

This master degree thesis is concerned with the homelessness phenomenon and the problem of social services for homeless people. In the theoretical part a social exclusion is briefly outlined as a frequent cause of homelessness. Further the thesis is focused on human needs which are not provided for homeless people enough. Of course the phenomenon of homelessness is defined. Its causes and various typologies including the typology of ETHOS homelessness are described. Significant part of this work is dedicated to work with homeless people itself and to available social services. The practical part is focused on social services for homeless people in Trutnov. Based on qualitative interviews with homeless people and people who work with them, the need for these services was identified. In the research part, there was also used the study of documents. Respondents agree on the lack of available social services to this target group of people despite their need. This work may be beneficial to the current community planning of social services in Trutnov.

Keywords: Homelessness, Homeless People, Necessities, Social Services.

Obsah

Seznam použitých zkratk	10
Úvod	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 Potřeby	13
1.1 Domov	14
2 Bezdomovectví	16
2.1 Chudoba a sociální vyloučení	16
2.2 Bezdomovecvi	17
2.3 Lidé ohrožení bezdomovectvím	19
2.4 Příčiny bezdomovectví	19
2.4.1 Faktory způsobující ztrátu domova	20
2.5 Typologie bezdomovectví	21
2.5.1 Podle aktuální životní situace - typologie ETHOS	21
2.5.2 Podle vnímání veřejností	23
2.5.3 Podle doby trvání	23
2.5.4 Další dělení	24
3 Bezdomovci	25
3.1 Statistické údaje	26
3.2 Trvalý pobyt	27
3.3 Dávkový systém	28
3.3.1 Životní a existenční minimum	28
3.3.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi	29
4 Práce s lidmi bez domova	31
4.1 Aktivity zaměřené na prevenci bezdomovectví	32
4.1.1 Prevence	32
4.1.2 Sociální poradenství	35
4.1.3 Terénní sociální práce	36
4.2 Aktivity zaměřené na naplnění základních potřeb lidí bez domova	38
4.2.1 Nízkoprahová denní centra	38
4.2.2 Noclehárny	41
4.2.3 Azylové bydlení	41

4.2.4	Domy na půl cesty	43
4.3	Aktivity zaměřené na reintegraci lidí bez domova	43
4.3.1	Zaměstnání	43
4.3.2	Bydlení	50
5	Shrnutí teoretické části práce	52
II	Praktická část.....	54
6	Výzkumné šetření.....	54
6.1	Cíl výzkumu.....	54
6.2	Metodologie výzkumu	55
6.3	Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek	55
6.4	Charakteristika výzkumného souboru	57
6.5	Průběh výzkumu	59
6.6	Etické otázky a rizika výzkumné strategie.....	59
6.7	Analýza a interpretace dat.....	60
6.7.1	DVO1: Jaký je počet lidí bez domova v Trutnově?	60
6.7.2	DVO2: Jaké jsou dostupné sociální služby pro lidi bez domova v Trutnově?.....	63
6.7.3	DVO3: Které potřeby osob bez domova nejsou naplňovány v dostatečné míře a jakým způsobem lidé bez domova tyto potřeby naplňují?	66
6.7.4	DVO4: Jaké sociální služby lidí bez domova v Trutnově využívají?	72
6.7.5	DVO5: Jaké sociální služby lidem bez domova v Trutnově schází?	74
6.8	Zodpovězení hlavní výzkumné otázky a doporučení do praxe.....	75
	Závěr.....	78
	Seznam použité literatury	79
	Seznam obrázků.....	86
	Seznam tabulek.....	86
	Seznam příloh.....	87
	Příloha A - Sedm teoretických domén bezdomovství	I
	Příloha B - Česká verze typologie ETHOS	II
	Příloha C - Informovaný souhlas	III

Seznam použitých zkratek

apod.	a podobně
atd.	a tak dále
č.	číslo
čl.	článek
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EOH	Evropská observatoř bezdomovství (The European Observatory on Homelessness)
ETHOS Typology	Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení (European on Homelessness and Housing Exclusion)
EU	Evropská unie
FEANTSA (European	Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci Federation of National Associations Working with the Homeless AISBL)
ibid.	ibidem (tamtéž)
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
obr.	obrázek
RZS	Rychlá záchranná služba
s.	strana
Sb.	Sbírka zákonů
tzv.	takzvaný

Úvod

Problematika bezdomovectví je velmi ožehavým tématem. Málokdo si uvědomuje jak nebezpečný tento fenomén je. Počty lidí bez domova stále narůstají. Nelze však hovořit pouze o lidech žijících na ulici. Ti jsou samozřejmě nejviditelnější formou bezdomovectví. Zároveň však tvoří pouze špičku ledovce. Mnohem větší část tvoří lidé, kteří bydlí na ubytovnách, přespávají u známých apod. Je však velmi těžké nějakým způsobem s těmito lidmi pracovat. Nemáme ani představu o tom, kolik takových lidí je a ani ji nemůžeme mít. Pakliže tyto osoby nevyužívají sociální služby či jinou formu pomoci, nelze je evidovat. I přesto, že viditelně narůstá počet lidí bez domova, stále je toto téma velmi opomíjené. Přiznat si, že bezdomovectví již překročilo únosnou mez by totiž znamenalo přiznat selhání. Selhání v bytové politice, v otázkách zaměstnanosti i v dostupnosti a efektivitě sociálních služeb.

Téma bezdomovectví mě oslovilo právě tím, že je tolik opomíjené. V Trutnově se setkávám denně nejsem se zjevnými bezdomovci, ale velmi často také s lidmi, kteří jsou ztrátou domova ohroženi. V rámci studia na Ústavu sociální práce jsem se dvakrát zúčastnila akce Noc venku. První se konala v Trutnově v roce 2013. Té jsem se zúčastnila pouze jako divák. Na té druhé v roce 2014 ve Dvoře Králové nad Labem jsem již byla jako účastník. V rámci programu jsme promítali studentské filmy na téma bezdomovectví, které jsme natáčeli právě ve Dvoře Králové nad Labem. Většina z nás poté také přenocovala venku. Byl to skvělý zážitek. Později, když jsem o tom přemýšlela, jsem si uvědomila, jak strašně těžké to osoby žijící na ulici mají. Celý den venku. Přečkávat noci v naprosto neadekvátních podmínkách. A co teprve v zimě, jak dokážou neumrznout? Vždyť nám byla zima a to jsme měli několik vrstev oblečení a teplý spacák. Právě to ve mně vzbudilo zvědavost. Jak tito lidé vlastně žijí?

Cílem mojí práce je zjistit potřebnost sociálních služeb pro lidi bez domova. Výzkum jsem zaměřila konkrétně na město Trutnov. Zejména z důvodu částečné znalosti dostupných sociálních služeb a také orientace v místním prostředí. Zajímá mě, zda jsou dostupné sociální služby pro lidi bez domova dostatečné. Pokud ne, tak zda je nějaká možnost je dále rozvíjet a přizpůsobovat dané cílové skupině a potřebám konkrétních osob bez domova.

Pro svůj výzkum jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Konkrétně studium dokumentů a polo-strukturované rozhovory. Ty budou probíhat jak s pracovníky, kteří pracují s lidmi bez domova, tak přímo s osobami bez domova. Výhodou rozhovorů je okamžitá zpětná vazba a zejména možnost oslovit respondenty v jejich přirozeném prostředí. Což je u této cílové skupiny osob jednoznačným kladem.

Tato práce by mohla být využita v rámci komunitního plánování, které v Trutnově aktuálně probíhá. Jeho cílem je vytvoření střednědobého plánu sociálních služeb na období 2018-2020. Výsledky výzkumu by mohly sloužit jako podklad pro mapování cílové skupiny. Následně by mohlo dojít k jeho prohloubení a k oslovení více osob bez domova.

Teoretická část práce nás nejprve krátce seznamuje s lidskými potřebami, které nejsou u lidí bez domova obvykle naplňovány v dostatečné míře. Dále je zaměřena zejména na vymezení pojmu bezdomovectví a různé typologie, se kterými se můžeme setkat. Největší část tvoří kapitola o práci s lidmi bez domova, která se věnuje různým možnostem práce s těmito osobami. Praktická část práce se věnuje výzkumnému šetření, které je zaměřeno na potřebnost sociálních služeb pro lidi bez domova v Trutnově. Nejprve je krátce přiblížena použitá metodologie, popis výzkumného souboru a průběh celého výzkumu. Následně dochází k interpretaci získaných informací. V závěru je zodpovězena hlavní výzkumná otázka.

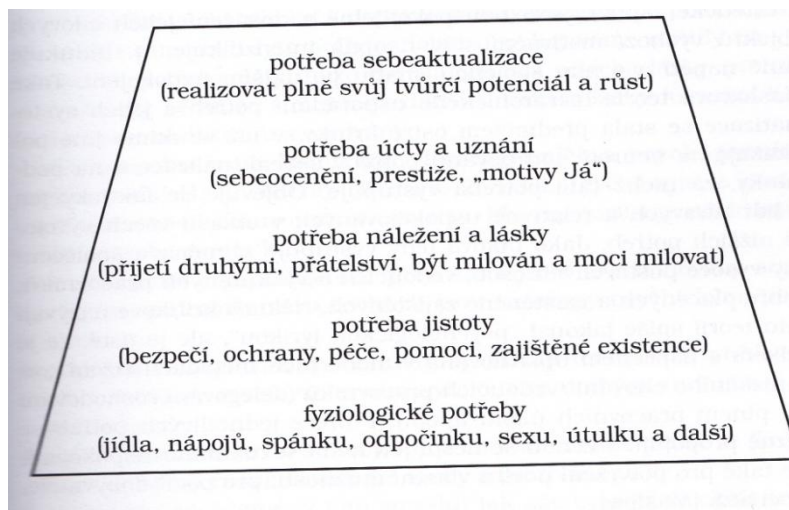
I TEORETICKÁ ČÁST

1 Potřeby

Potřebu lze definovat jako prožívaný nedostatek či nadbytek něčeho. Jedná se o nejdůležitější druh motivů. Jsou provázeny jakýmsi vnitřním napětím. To nás vede k určitému chování, které má za cíl uspokojení dané potřeby. Dochází tak k vymizení napětí. Následuje nová potřeba, napětí a následné uspokojení potřeby. Pokud k uspokojení potřeby nedochází, nazýváme tento stav frustrací či deprivací. Pokud je tento stav dlouhodobý, má nepříznivý vliv na naši duševní rovnováhu a v případě dětí negativně ovlivňuje jejich duševní vývoj. (Kohoutek, 1998, s. 64) Prožívání potřeb lze vyjadřovat různě, např. jako touhu, přání, chtění apod. (Nakonečný, 2015, s. 402)

Potřeby lze různým způsobem dělit. Toto je obvykle odvislé od autora a jeho pojetí potřeb. Dle Vágnerové (2002, s. 57) lze potřeby z hlediska jejich vzniku a zaměření rozdělit do dvou skupin. První jsou základní (biologické) potřeby. Jsou vrozené a za normálních okolností je tedy mají všichni lidé. Často bývají označovány také jako pudy. Jako druhé rozlišujeme psychosociální potřeby. Ty již nejsou vrozené a vytváří se vlivem společnosti. Kohoutek (1998, s. 64) uvádí, že biologické potřeby mají lidé společné s živočichy. Nicméně u lidí jsou tyto potřeby socializovány.

Patrně nejznámější a nejčastěji užívaný systém uspořádání potřeb představil A. H. Maslow (viz obrázek č. 1). „Hierarchická teorie potřeb“ je založena na úrovních naléhavosti uspokojení. Nejprve musí alespoň částečně být uspokojeny potřeby vývojově nižší (základní), aby mohlo dojít k uspokojení potřeb vývojově vyšších. (Nakonečný, 2014, s. 165)



Obrázek č. 1 - Hierarchická teorie potřeb (Nakonečný, 2014, s. 165)

K potřebám nižším (základním) řadíme fyziologické potřeby. Mezi ty se řadí potřeba jídla, vody, spánku, odpočinku atd. K potřebám vyšším řadíme potřebu jistoty a bezpečí, kterou lze definovat jako sklon vyhýbat se tomu, co je pro nás neznámé, případně ohrožující. Dále sem patří potřeba lásky a sounáležitosti. Tu lze vnímat jako potřebu být někým milován a akceptován, začleněn do určitého společenství, zjednodušeně řečeno někam patřit. Prostřednictvím potřeby uznání a úcty si člověk potvrzuje vlastní hodnotu. Na vrcholku pyramidy stojí potřeba seberealizace. Jedná se o snahu rozvíjet své předpoklady a osobnostně růst. (Vágnerová, 2004, s. 175-176)

1.1 Domov

V souvislosti s bezdomovectvím je nutné si přiblížit pojem domov. Ten lze vymezit jako místo, kde je možné naplňovat své potřeby a to nejen ty základní. Promítá se do všech stupňů hierarchie potřeb. Se ztrátou domova dochází tedy k neuspokojování potřeb na mnoha úrovních. V případě lidí bez domova se proces uspokojování potřeb velmi často eliminuje pouze na potřeby fyziologické. Dlouhý (1997, s. 135 - 136) hovoří v rámci sociálního minima bydlení o uspokojování potřeb. Mluví např. o potřebě odpočinku, kdy dochází k regeneraci pracovních sil, hygienických potřebách, základních biologických potřebách, hospodářských potřebách, neboli zabezpečování chodu domácnosti, vaření apod. a dále o potřebě skladování, přičemž se jedná o uskladnění oděvů, potravin atd. V neposlední řadě se zmiňuje také o potřebě intimnosti, jakožto pocitu domova.

Domov je chápán jako „chráněné, bezpečné místo, k němuž většinu lidí v naší kultuře váže silná emocionální vazba; zároveň místo intimního kontaktu s nejbližšími lidmi“. (Matoušek, 2008, s. 51) Neznamená pouze střechu nad hlavou. Je to místo, ve kterém jsou lidé, kteří mě mají rádi. Místo, které mi poskytuje soukromí. Mám právo druhému člověku neumožnit přístup do svého domova. (Průdková, Novotný, 2008, s. 10-11) Toto je zaručeno i Listinou základních práv a svobod. (čl. 12) „*Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.*“

„*Domov je pocit, který nás provází (...) Domov dává i omezuje. Dává jistoty a omezuje povinnostmi.*“ (Podracký, 2004, s. 6) Domov je pro člověka nezbytný a měl by být místem, které neomezuje naši svobodu. Jako domov lze chápat také obec, ve které žijeme. Pomocí volených zástupců máme možnost podílet se na dění v dané obci. Z této možnosti ovlivňovat vzniká pocit domova. (ibid., s. 6, 17) Toto chápání domova je velmi důležité. Bezdomovci nepostrádají pouze domov, jako fyzické místo, ale také domov jako pocit sounáležitosti. Nejsou tak naplňovány nejen základní potřeby, ale také potřeby vyšší. Dochází tak k postupnému vyloučení jednotlivce ze života celé společnosti. Tento člověk ztrácí pocit, že někam patří, nedostává se mu žádné jistoty a z toho pramení řada problémů při práci s osobami bez domova. Ať již hovoříme o nízké míře motivace, nepřijetí pomoci, nedůvěře v systém či lidi obecně.

2 Bezdomovectví

2.1 Chudoba a sociální vyloučení

„Bezdomovectví je sociálním jevem podmíněným celou řadou faktorů a představuje krajní podobu sociálního vyloučení.“ (Schwarzová, 2005, s. 315)

Sociální vyloučení je chápáno jako nedostatečná účast jednotlivce či skupiny na životě celé společnosti. Ta je dána nedostatečným přístupem ke společenským institucím, které zajišťují vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt. Sociální vyloučení může mít různou úroveň. Znamená v podstatě život v chudobě, bez účasti na trhu práce či bez dostatečného příjmu, bez přiměřeného bydlení a v izolaci či v malé skupině lidí pohybujících se na okraji společnosti. Dlouhodobý pocit, že člověk nemá místo ve společnosti je při tom zdrojem chronického stresu. Příčiny vyloučení jsou od individuálních až po systémové. Konkrétně se může jednat o nízké sebevědomí, nedokončené vzdělání, nedostatečné sociální dovednosti, špatný zdravotní stav a to jak duševní, tak tělesný, nevyhovující bydlení, nefunkčnost rodiny, vysoká úroveň kriminality v dané lokalitě, závislost na návykových látkách, chybějící pojištění apod. (Matoušek, 2008, s. 205)

Dle Mareše (2002, s. 15) lze rozlišovat jednotlivé dimenze vyloučení člověka ze společnosti. Lze hovořit o **ekonomickém vyloučení**, které je zdrojem chudoby. Lidé jsou vyloučeni jak ze životního standardu celé společnosti, tak z životních šancí. **Sociální vyloučení** lze chápat jako omezení účasti jednotlivce na sociální integraci do společnosti. V případě upírání práv hovoříme o **politickém vyloučení**. Člověk ztrácí vliv v politickém rozhodování apod. **Kulturní vyloučení** odpírá jedinci participaci na kultuře dané společnosti. Tedy např. na vzdělanosti či jejích hodnotách.

Bezdomovectví je jedním z mnoha projevů chudoby. Tu lze definovat jako neexistenci zdrojů, které umožňují dobrou kvalitu života. Projevy chudoby jsou častými příčinami bezdomovectví. Patří mezi ně např. špatný zdravotní stav, nedostatek zdrojů k zajištění živobytí, nevhodné bydlení, sociální vyloučení, omezený přístup ke službám atd. (Dede, 2010, s. 14-15) Chudí lidé jsou limitováni v možnosti účasti na aktivitách dané společnosti. Chudoba omezuje jejich vzdělávání, pracovní realizaci, sociální kontakty,

volný čas, účast na politických rozhodnutích, možnost využívání služeb a především omezuje formování vlastní identity jednotlivce. (Novotná, Žilová, 2011, s. 49)

Bezdomovce můžeme chápat jako představitele viditelné chudoby. Zároveň je však musíme řadit i k chudobě skryté. Sem řadíme chudé, kteří nevyužívají sociální služby a neuplatňují nárok na sociální dávky. Děje se tak z důvodu neznalosti práv či nedostatečných kompetencí k jejich uplatnění. Mnohdy se jedná o důsledek strachu ze stigmatizace. Nelze opomenout také nezáměr o pomoc ze strany většinové populace. (Mareš, 1999, s.58-59) V případě bezdomovectví lze hovořit o absolutní chudobě, která ohrožuje samotnou existenci člověka. Jedná se o situaci, kdy nemá člověk zajištěný ani minimální standard např. v bydlení, ošacení či výživě. (Ondrejko, 2000, s. 56)

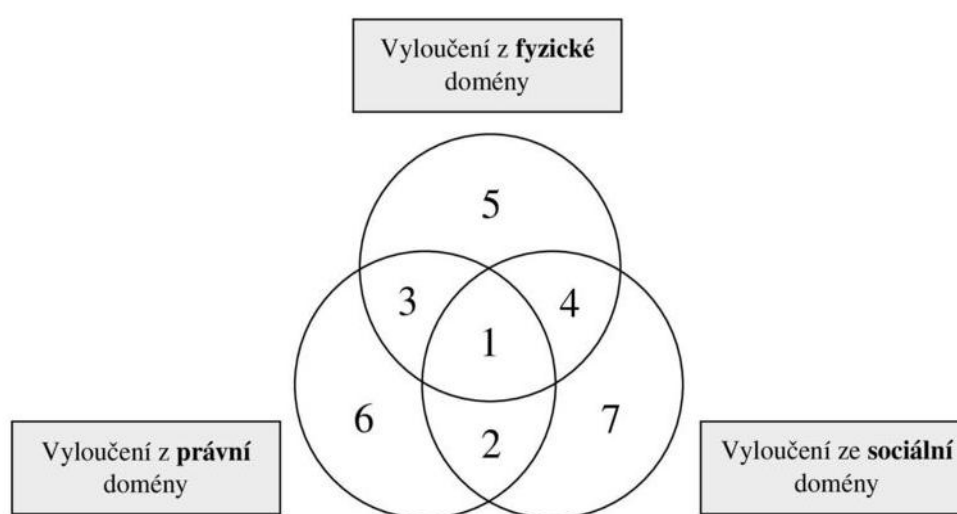
2.2 Bezdomovectví

„Bezdomovectví označuje situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova. Dostupné zdroje a schopnosti osob žijících bez domova neumožňují tento problém řešit svépomocí, přičemž absencí a ztrátou domova je každá tato osoba ohrožena v mnoha aspektech.“ (Schwarzová, 2005, s. 316)

Pochopitelně definic bezdomovectví existuje mnoho a nelze říct, že by některá z nich byla správná a jiná ne. Bezdomovectví lze chápat také jako: *„společenský jev, kterému předcházejí jednání a procesy vedoucí ke ztrátě zázemí, životních jistot a ke společenskému vyloučení.“* (Průdková, Novotný, 2008, s.11) Člověk ztrácí zázemí, určitou jistotu a bezpečí, které mu domov poskytuje. Přichází obvykle také o lidi sobě blízké, tudíž nemá s kým sdílet svoji životní situaci. Nedostává se mu proto potřebné opory. Důsledkem a často i příčinou bezdomovectví je také chybějící pocit určité sounáležitosti. S tím souvisí jistá neochota jednat s ohledem na pravidla, která uznává většinová společnost. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 9-10)

Je nutné rozlišovat, zda se jedná o bezdomovectví rodiny či jednotlivce. Celé rodiny obvykle dosáhnou mnohem snáze na pomoc od státu než jednotlivci. V kontextu České republiky obvykle o bezdomovectví rodin nehovoříme. Neexistují u nás prakticky žádné možnosti jak pomoci celé rodině zároveň. Nejčastěji se tedy tyto rodiny v době krize rozdělí. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 12)

Pro vymezení definice bezdomovectví je nutné chápat ho v souvislostech. Evropská observatoř bezdomovství (EOH) proto definovala tři domény tvořící domov (viz obr. č. 2). Jejich absence je v podstatě vymezením bezdomovectví. První je fyzická doména, pod kterou si můžeme představit domov. Místo, kde máme možnost naplňovat své potřeby. Další je právní doména, do které spadají naše práva v souvislosti s bydlením a jejich naplňování. Třetí je doména sociální. Z té jsou lidé bez domova vyloučeni v důsledku sociální izolace. Nemají možnost udržovat společenské vztahy apod. (Hradecký, 2007, s. 11-12)



Obrázek č. 2 - Domény bezdomovství a vyloučení z bydlení (Hradecký, 2007, s. 11)

Bezdomovectví je nutné vnímat jako proces. Pokud se někdo ocitne na ulici, obvykle prochází jistým procesem, který je u všech těchto lidí velmi podobný. Nejprve se bezdomovci snaží o znovuzачlenění do běžného života. Usilují o získání práce či navázání kontaktu s rodinou a starají se o sebe. Pokud využívají pobytové sociální služby, straní se ostatním klientům. Stále věří, že se jejich situace zlepší. Pokud se však setkávají s opakujícím se neúspěchem, nastupuje fáze regrese. I běžné činnosti jsou pro ně velmi obtížné. To je spojeno také s absencí dokladů či telefonu. Postupně ztrácí zájem o svůj vzhled a přestávají věřit ve zlepšení své situace. Nakonec tedy nastává fáze rezignace. Dochází ke změnám v hodnotovém žebříčku. Tito lidé velmi často nepřijímají nabízenou pomoc. Způsob jejich života je jistým životním stylem. (Tvrdoň, Kasanová, 2004, s. 36-37)

2.3 Lidé ohrožení bezdomovectvím

Nejvíce ohroženi bezdomovectvím jsou lidé dlouhodobě nezaměstnaní, s hendikepem, minoritního etnika, migranti či lidé dlouhodobě žijící v ústavních zařízeních. Obvykle jsou ztrátou domova mnohem více ohroženi muži. Ženy jsou mnohem častěji schopné využít nejrůznější zdroje ze svého okolí, které jim nedovolí propadnout se „na dno“. Muži jsou na vztahy orientovaní méně a častěji se tedy stane, že propadnou svou vztahovou sítí. (Schwarzová, 2005, s. 316)

Sociální síť rodiny lze vymezit jako širší rodinu a další osoby, které přichází do kontaktu s rodinou. Zejména pak přátelé či známí a pracovníci organizací spolupracujících s rodinou. (Matoušek, 1997, s. 74) Člověk by měl kromě rodinné sítě mít možnost využít také záchrannou sociální síť ve smyslu státního zabezpečení. Tento systém by měl být schopný zamezit, aby se člověk dostal pod určitou hranici státem stanoveného minima. (Matoušek, 2008, s. 252)

Bezdomovectvím jsou ohroženy také skupiny lidí závislých na návykových látkách. U lidí bez domova se nejčastěji jedná o závislost na alkoholu, přičemž ta může být jak příčinou, tak důsledkem bezdomovectví. Nelze však obecně říci, že každý bezdomovec by měl automaticky problémy s alkoholem. (Schwarzová, 2005, s. 316-317)

2.4 Příčiny bezdomovectví

Bezdomovectví se pochopitelně netýká pouze České republiky, ale celého světa. Co od sebe odlišuje jednotlivé země, jsou příčiny bezdomovectví. Někde může být na vině přírodní katastrofa či válečný konflikt, jinde je důsledkem sociálního selhání. Nesmíme však opomenout ani dobrovolnou volbu tohoto způsobu života. Což je často výsledkem kulturní a národní příslušnosti k určité skupině obyvatel. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 12)

V zemích EU je nejčastější příčinou bezdomovectví rozpad rodiny. Ten může být následkem nezaměstnanosti, duševní poruchy, alkoholismu, somatické nemoci, konfliktu potřeb manželů apod. Další velmi častou příčinou je též nezvládnutí přechodu z ústavního prostředí, tedy např. z dětského domova, vězení apod., do prostředí neústavního. (Matoušek, 2008, s. 31) Příčin bezdomovectví je mnoho a obvykle nelze

přesně určit jednu konkrétní. Často se jedná o souběh několika příčin, které vyústí v nezvladatelnou situaci.

Existuje řada lidí, kteří mají nedostatečné sociální dovednosti, díky čemuž nemohou vést běžný život. Nároky a tlaky okolí se zvyšují a to nejen v oblasti zaměstnání. Mnoha lidem se nedostává adekvátního sociálního zázemí. Selhávají také systémy sociální ochrany, které nejsou schopné plně zabezpečit všechny občany. Nemalou roli hraje také nedostupnost či neexistence levného bydlení, které by bylo cenově přijatelné pro skupiny osob ohrožených sociálním vyloučením. (Baumruková, 1997, s. 120-121)

2.4.1 Faktory způsobující ztrátu domova

a) Objektivní

Obvykle jsou chápány jako chyby systému, kdy se bezdomovec stává jejich obětí. Odstranění těchto příčin bez pochyby přísluší státu. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 17) Jedná se např. o sociální politiku státu, postoj většinové společnosti k sociálně vyloučeným, postavení minorit ve společnosti apod. Hlavní objektivní příčiny bezdomovectví u nás tkví zejména v převažujícím pasivním přístupu politiky zaměstnanosti, nedostatečném množství sociálních bytů a nedostatečné podpoře znevýhodněných osob nejen ze strany státu, ale také veřejnosti. (Schwarzová, 2005, s. 317-318)

b) Subjektivní

Poukazují na chyby jednotlivce. Tyto příčiny musí změnit člověk sám. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 17) Podílí se na utváření sociální situace konkrétního člověka. Ta se odvíjí od schopnosti jedince přizpůsobit se vnějším podmínkám. Můžeme sem zařadit zejména rodinné zázemí, osobnost člověka, hendikep, úroveň vzdělání apod. (Schwarzová, 2005, s. 318)

Příčiny bezdomovectví jsou různé. Nejčastěji můžeme vnímat čtyři typy faktorů, které mohou jednotlivě či v kombinaci vést ke ztrátě bydlení. Mezi **materiální faktory** lze zařadit zejména nedostatečné příjmy, dluhy, ztrátu zaměstnání, ztrátu živitele či nevhodné bydlení. Nelze opomenout ani ztrátu majetku způsobenou živelnou pohromou. **Vztahové faktory** zahrnují dlouhodobě narušené vztahy mezi partnery i mezi rodiči a dětmi, rozpad rodiny, rozvod, domácí násilí, osamělost atd. **Faktory**

osobnostní, které mohou mít významný podíl při řešení obtížné situace. Nejčastěji sem řadíme tělesné či duševní onemocnění, invaliditu, nesamostatnost, sociální nezralost, nízkou kvalifikaci či nejrůznější závislosti. Ty jsou velmi často důvodem, proč člověk nesežene zaměstnání. Poslední jsou **faktory institucionální**, kdy je za původce problémů vnímáno vše z vnějšku. Velmi často se jedná o odchod člověka z ústavního zařízení, kdy se nemá kam vrátit nebo není připraven na samostatný život. (Hradecký, 2015, s.15) První tři patří mezi subjektivní faktory, zatímco poslední zmíněné lze zařadit k faktorům objektivním, ve kterých hraje významnou úlohu působení státu.

2.5 Typologie bezdomovectví

Typologií bezdomovectví existuje celá řada. Každá má své klady, ale samozřejmě také zápory. Ty obvykle tkví v popisu bezdomovectví jako neměnné situace. Ve skutečnosti je jeho charakter spíše proměnlivý. (Hradecký, 2015, s. 10) Bezdomovectví lze vnímat z různých hledisek:

2.5.1 Podle aktuální životní situace - typologie ETHOS

Státní správa obvykle na bezdomovce pohlíží jako na lidi, kteří nemají bydlení. V zájmu každého státu by mělo být jeho zajištění občanům. Toto je deklarováno i v mnoha mezinárodních smlouvách. Není však jednoduché naplnění těchto práv. Je proto nutné vzít v úvahu všechny druhy bydlení či nebydlení. (Baláš, 2010, s. 22) Typologie bezdomovství ETHOS vychází z domén tvořících domov (viz příloha A). V každé kategorii bydlení je viditelné, zda jsou jednotlivé domény zastoupeny či nikoliv.

Rozlišujeme čtyři základní formy vyloučení z bydlení: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení. Ty se dále člení celkem na třináct kategorií. Tuto typologii vytvořila Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA). V českém prostředí poté byly v rámci projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR vytvořeny národní subkategorie (viz příloha B). Tuto typologii je možné využít pro mapování bezdomovectví a vytváření vhodných opatření, která by tento sociální jev minimalizovala. (FEANTSA)

Čtyři formy vyloučení z bydlení:

Bez střechy

Do této kategorie spadají osoby přežívající venku. Obvykle nemají žádné stálo místo pro přespání. Využívají nejrůznější veřejná místa ať už krytá, či nekrytá. Spí např. pod mostem, na nádraží, v kanálech, odstavených vlacích či volně na ulici. Tyto prostory využívají obvykle bez svolení majitele. Dále sem můžeme zařadit osoby v noclehárnách. (Hradecký, 2007, s. 34-35)

Bez bytu

Do kategorie bez bytu můžeme zařadit především osoby využívající nejrůznější ubytovny. Ať už se jedná o azylové domy, nejrůznější pobytová zařízení pro ženy či komerční ubytovny. V rámci azylových domů můžeme samozřejmě rozlišovat, zda se jedná o azylové domy pro matky s dětmi, pro muže či o domy na půli cesty. Pokud hovoříme o ubytování v komerčních ubytovnách, jedná se nejčastěji o imigranty, případně o lidi, kteří nemají jinou možnost bydlení. Nesmíme zapomenout také na osoby, které opouští institucionální péči. Tito lidé jsou bezdomovectvím bezprostředně ohroženi. V České republice doposud chybí bydlení určené bývalým bezdomovcům, které by poskytovalo dlouhodobější podporu. (ibid., s. 35-41)

Nejisté bydlení

Pod nejistým bydlením si lze představit zejména různé přechodné bydlení u příbuzných či přátel. Obvykle se jedná o situaci, kdy dotyčný nemá jinou možnost. Neexistence jakékoliv smlouvy však vyvolává nejistotu. Dalším příkladem nejistého bydlení jsou také nezákonně obsazené budovy či pozemky. Tedy např. obytné domy, garáže, zahrádkářské kolonie apod. Nelze sem však zařadit bydlení ve squatu, pokud si tento způsob života člověk dobrovolně vybral. Dále pak můžeme hovořit o osobách, kterým hrozí vystěhování např. z důvodu neplacení nájemného. V nejistém bydlení se pohybují také osoby ohrožené domácím násilím, které nemají kam jít. (ibid., s. 41-44)

Nevyhovující bydlení

Za nevyhovující obvykle považujeme bydlení v různých mobilních obydlích, provizorních stavbách či budovách, které nejsou primárně k tomuto účelu určeny. Jednoznačně sem také patří obydlí, které se stalo nevhodným k bydlení např. živelnou

pohromou či zanedbáním údržby domu. Velmi často lidé žijí v nevyhovujících hygienických podmínkách. Nelze opomenout ani bydlení v přelidněných prostorách. V České republice neexistuje zákonná úprava termínu přelidněnost. Nicméně byla definována ČSÚ pro statistické účely. Za přelidněný je tedy považován byt, ve kterém připadají více než dvě osoby na jednu místnost, či byt, ve kterém připadá na osobu méně než 10 m². (ibid., s. 44-45)

2.5.2 Podle vnímání veřejnosti

Tato typologie se jeví jako srozumitelná pro širokou veřejnost. Vychází z jejího vnímání fenoménu bezdomovectví a bezdomovců jako takových. Nejčastěji tedy jako lidí spících na ulici. To je však zároveň nebezpečím této typologie. Chápání bezdomovectví by nemělo být omezeno pouze na jeho zjevné formy. (Hradecký, 2015, s. 14)

V tomto kontextu rozlišujeme tři typy bezdomovectví:

Zjevné bezdomovectví

Označuje skupinu lidí, kteří přespávají venku, např. na veřejných místech či v různých domech, které jsou obsazeny nezákonným způsobem. (Hradecký, 2015, s. 14) Matoušek definuje jako zjevné bezdomovce lidi, o nichž víme, že nemají domov. Zároveň i tito lidé vnímají svou situaci jako ohrožující. (Schwarzová, 2005, s. 317)

Skryté bezdomovectví

Dle Hradeckého řadíme ke skrytému bezdomovectví lidi, kteří nemají domov, ale zároveň využívají zejména legální ubytování. Jedná se o lidi využívající sociální služby jako např. azylové domy či noclehárny, ale také komerční ubytovny apod. (Hradecký, 2015, s. 14)

Potenciální bezdomovectví

Jako potenciální bezdomovectví je vnímán stav, kdy je domácnost již ohrožena ztrátou bydlení, ale k této ztrátě ještě nedošlo. (Schwarzová, 2005, s. 317) Na pomezí mezi skrytým a potenciálním bezdomovectvím se pohybují osoby opouštějící ústavní zařízení či věznice. (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 32)

2.5.3 Podle doby trvání

Bezdomovectví můžeme vnímat také podle doby jeho trvání jako krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé. Toto rozdělení najde uplatnění zejména v přímé práci s

klientem. Nejefektivnější je pomoc poskytnutá na počátku samotného problému. Za krátkodobé se obvykle považuje doba do jednoho roku, střednědobé vnímáme jako období v řádu tří až pěti let a dlouhodobé bezdomovectví by mělo být vše nad touto hranicí. Tyto časy však nelze nijak striktně určit. Nesmíme opomenout ani epizodický charakter tohoto sociálního jevu. Jedná se o případy, kdy lidé žijí běžným způsobem života, který střídá ztráta bydlení a následné využívání sociálních služeb, což se nepravidelně opakuje i několikrát za život. (Hradecký, 2015, s. 14)

2.5.4 Další dělení

Bezdomovectví lze dělit také např. podle geografického původu či právního postavení. Nelze však říci, že by etnický či národnostní původ hrál v otázkách bezdomovectví v České republice nějakou výraznější roli. Dále můžeme rozlišovat osoby bez domova podle rodinného stavu na osamělé bezdomovce a lidi doprovázené dětmi. V systému sociálních služeb chybí služby zaměřené na celé rodiny. Např. azylové domy jsou běžně určené zejména jednotlivcům či matkám s dětmi, ale chybí zařízení určené rodinám. Ty se v důsledku musí rozdělit na samostatné jednotky, což vede k rozpadu rodinných či partnerských vztahů. Při typologii lidí bez domova lze vycházet také z osobních charakteristik. Můžeme tedy členit osoby podle pohlaví, věku či zdravotního stavu. Všechna tato členění je možné využít zejména při sociální práci. Zařízení poskytující sociální služby mají obvykle úzce vymezenou cílovou skupinu právě formou výše zmíněných charakteristik. Pokud chceme vytvářet efektivní programy, je nutné zohledňovat věk osob bez domova. Programy pro mladé lidi by měly být zaměřené na zvýšení kvalifikace, zatímco u lidí ve středním věku by měly cílit na podporu při zajištění stálého příjmu. Zejména prostřednictvím obnovy pracovních návyků, rekvalifikace či podpory při jednání s úřady a možnými zaměstnavateli. Mezi bezdomoveckou populací se samozřejmě nachází také osoby seniorského věku. I ty potřebují programy šité na míru zacílené převážně na bezpečné stáří. (Hradecký, 2015, s. 15-17)

3 Bezdomovci

Jako bezdomovci jsou obvykle označováni „*lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznuti od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům (včetně systému sociální podpory)*“ (Matoušek, 2008, s. 31) Jedná se o lidi sociálně vyloučené, kteří ztratili bydlení či jsou takovou ztrátou ohroženi. (Průdková, Novotný, 2008, s. 10) Často lze hovořit o ztrátě bydlení, které neposkytovalo domov. (Tvrdoň, Kasanová, 2004, s. 34)

Za bezdomovce můžeme považovat nejen člověka bez pravidelného a trvalého noclehu. Musíme sem řadit také lidi, kteří přespávají ve veřejných či soukromých zařízeních určených pro dočasné ubytování. K těm patří zejména nejrůznější ubytovny, noclehárny či azylové domy apod. A nesmíme opomenout ani lidi, kteří přespávají na místech, která k nocování primárně určena nejsou, jako např. na různých stavbách, opuštěných budovách atd. (Příklady nejlepší praxe v boji proti bezdomovectví, 2003, s. 22)

Dle Beňové se může bezdomovcem stát kdokoliv. Život těchto lidí je spojený se změnami. V mnoha případech se setkáváme s lidmi, kteří určitou dobu žijí v podstatě běžným způsobem života, který je střídán s obdobím na ulici či u známých. Bezdomovci jsou velmi různorodou skupinou lidí. Každý člověk má svůj vlastní život, který na ulici vede. Ať už se jedná o rozdílné způsoby získávání obživy či trávení volného času. (Beňová, 2008, s. 10)

V současné době výraz bezdomovci zůstává spíše v pozadí. Mnohdy je považován za hanlivý a dle názorů některých autorů je zatížen řadou stereotypů. Pokud budeme za bezdomovce považovat někoho, kdo nemá domov, je tento pojen sám o sobě neutrální. Navíc je stručný a výstižný, proto není důvod, proč ho v odborné terminologii neudržet. (Schwarzová, 2005, s. 315) Sama v tomto textu využívám jak termínu bezdomovci, tak lidé bez domova, v závislosti na publikacích, ze kterých čerpám.

Veřejnost obvykle tuto cílovou skupinu nevnímá příliš dobře. A to zejména proto, že obvykle vede v patrnosti pouze zjevné formy bezdomovectví, které jsou nejviditelnější. Slovo bezdomovec se proto stává synonymem pro špinavé osoby, které zapáchají a obtěžují své okolí. Často jsou za bezdomovce považováni jedinci, kteří jimi ve skutečnosti nejsou. S takovou záměnou se můžeme setkat např. u žebráků. (Hradecký,

2006, s. 26) Někteří z nich také žijí na ulici, ale najdou se i jedinci, kteří své příjmy utratí za nájem a žebrají pro obživu. Obvykle se můžeme setkat s tím, že tito lidé „pracují“, dokud nezískají předem určenou částku. I v této oblasti se setkáme s jistými pravidly a omezeními a to zejména na některých velmi výnosných územích. (Marek, Strnad, Hotovcová, s. 72)

3.1 Statistické údaje

Určit přesný počet lidí bez domova je přinejmenším velmi obtížné. Důvodem je jednak fakt, že tento pojem je nejednotně vymezen a nikde není závazně určeno, kdo všechno do této cílové skupiny spadá. Typologií je mnoho a každý může využít tu, která se mu jeví jako nejvhodnější pro jeho účel. Jinak osoby bez domova vymezují politici, pracovníci úřadů i jednotliví poskytovatelé sociálních služeb. Dalším problémem je tzv. skryté bezdomovectví, kdy nemáme k dispozici prostředky, jak údaje o těchto lidech fakticky získat, pakliže sami nedefinují svou situaci tímto způsobem. (Schwarzová, 2005, s. 317)

V roce 2011 proběhl v rámci sčítání lidu, domů a bytů pokus o zmapování života lidí bez domova. Toto mapování proběhlo v rámci spolupráce Českého statistického úřadu, Sdružení azylových domů v ČR a Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Snahou bylo získat informace o osobách využívajících sociální služby určené lidem bez domova. Nejednalo se tedy o zjištění celkového počtu těchto osob. Do budoucna je možné rozšíření cílové skupiny. (Kubala, 2015) Tento výzkum můžeme hodnotit jako pokus získat první ucelenější informace o osobách bez domova. Nicméně byl zaměřen pouze na klienty sociálních služeb. Nezohledňuje tedy lidi, kteří z různých důvodů tyto služby využívat nechtějí. Neposkytuje nám také informace o lidech žijících v nejistém či nevyhovujícím bydlení. Rizikem tedy zůstává možná bagatelizace celého problému. Do budoucna je to však jistý potenciál. Pokud by takové sčítání bylo vhodně uchopeno, mohlo by nám poskytnout velmi důležité a jinak obtížně získatelné údaje.

V souvislosti se sčítáním lidí bez domova můžeme hovořit o pojmech stock (rozsah), flow (pohyb, změna) a prevalence. Přičemž rozsah nám určuje počet lidí bez domova v určitou chvíli, zatímco prevalence udává počet osob bez domova v průběhu určitého

období, např. jednoho roku. O pohybu hovoříme v případě lidí, kteří v určitém období přestali být bezdomovci, nebo se jimi naopak stali. (Fitzpatrick, 2004, s. 20)

Počet lidí bez domova neustále roste. Dochází jak k nárůstu osob žijících na ulici, tak zejména osob využívajících pro uspokojení své bytové potřeby např. komerční ubytovny a jiná zařízení obdobného typu. (Haluzová, 2014)

3.2 Trvalý pobyt

V minulosti byl za bezdomovce považován člověk bez státního občanství či domovského práva. Český právní řád v chápání tohoto pojmu pokračuje obdobným způsobem. (Schwarzová, 2005, s. 317) Občan České republiky musí podle zákona mít nahlášený trvalý pobyt. Tím se rozumí adresa pobytu, která je vedena v základním registru obyvatel. Tuto adresu si občan zvolí sám, nejčastěji v místě, kde má rodinu, byt či zaměstnání. Místo trvalého pobytu může mít každý pouze jedno a to v objektu, který je označen číslem popisným, evidenčním, případně orientačním a je určen pro bydlení, ubytování nebo individuální rekreaci. V případech, které stanoví zákon, je možné mít jako místo trvalého pobytu sídlo ohlašovny. Z přihlášení k trvalému pobytu nevyplývají občanovi žádná práva k tomuto objektu ani k vlastníkovu nemovitosti. (Zákon č. 133/2000 Sb., § 10)

V poslední době se často setkáváme s případy, kdy má osoba bydliště v místě ohlašovny, neboli na obecním či městském úřadě. To vyvolává pochybnosti o ekonomické situaci této osoby, přičemž se v mnoha případech ukazují tyto pochybnosti jako oprávněné. Není to však pravidlem. Trvalý pobyt na úřadě může vzniknout z různých důvodů. Přináší to samozřejmě určité výhody, např. vyhnutí se exekuce movitých věcí apod. Jednoznačnou nevýhodou je doručování úředních písemností. Což se dá vyřešit kontaktní adresou pro doručování. (Divišová)

V případě, že někdo nechce mít trvalý pobyt, má na to v podstatě právo, jelikož zákon to umožňuje. „*Občan, který se rozhodl ukončit trvalý pobyt na území České republiky, sdělí tuto skutečnost písemně ohlašovně podle místa trvalého pobytu nebo zastupitelskému úřadu.*“ (Zákon č. 133/2000 Sb., § 10) I přes tuto skutečnost se trvalý pobyt považuje stále za povinnost, namísto za naše právo. Tento názor zastává i značná část úředníků, kteří často odmítají připustit, že by mohl existovat někdo bez trvalého

pobytu. Ze zákona jasně vyplívá, že pokud se člověk rozhodne z jakéhokoliv důvodu, který nemusí úřadu sdělovat, zcela ukončit svůj trvalý pobyt, může tak učinit. K tomu mu stačí tuto skutečnost sdělit ohlašovně podle místa trvalého pobytu a připojit úředně ověřený podpis. S tímto krokem je samozřejmě spojena velká řada komplikací. Zejména co se týče práv a povinností, které jsou spojené s existencí trvalého pobytu. Jedná se zejména o dávky státní sociální podpory, právo být volen a volit, uzavřít sňatek a mnoho dalších. (Divišová)

3.3 Dávkový systém

„Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.“ (Listina základních práv a svobod, čl. 30)
Jednou z možných forem pomoci je finanční kompenzace v podobě různých dávek.

Osoby bez domova mají za splnění daných podmínek nárok na jakékoliv dávky, stejně jako každý jiný člověk. Zde samozřejmě narážíme na mnoho problémů, které jsou specifické pro tyto osoby. Předpokladem pro získání dávek je znalost systému, tedy člověk musí vědět, na jaké dávky má nárok. Poté obvykle přichází na řadu vyplnění mnoha formulářů, což se často jeví jako nepřekonatelná překážka. Celá řada lidí bez domova nemá příjem, který je rozhodný pro celou řadu dávek. Zjevně bezdomovci se velmi často potýkají s absencí potřebných dokladů. Velkým problémem je také antipatie vůči úřadům.

3.3.1 Životní a existenční minimum

Životní minimum slouží zejména ke zjišťování nároku na dávky, při stanovování alimentálních povinností apod. (MPSV, 2015, s. 130) Je stanoveno jako minimální peněžní příjem k zajištění výživy a dalších základních potřeb. Nezahrnuje v sobě náklady na bydlení. Jeho výše je stanovena na 3410 Kč pro jednotlivce. Pro společně posuzované osoby jsou částky odstupňovány dle zákona. (Zákon č. 110/2006 Sb., §1, §2)

Existenční minimum je stanoveno jako minimální příjem, který umožňuje přežití. Tento příjem je nezbytný pro zajištění výživy a jiných základních potřeb. Také v sobě nezahrnuje náklady na bydlení. Výše existenčního minima pro osobu je stanovena na 2

200 Kč měsíčně. (Zákon č. 110/2006 Sb., §1, §5) Cílem je, aby se člověk nespolehal na sociální dávky. Jeho nízká úroveň je záměrnou snahou motivovat jedince ke zvyšování příjmu. (MPSV, 2015, s. 26-27)

3.3.2 Dávky pomoci v hmotné nouzi

Dávky pomoci v hmotné nouzi jsou určeny osobám, které nemají dostatečné příjmy. Snahou je motivovat tyto osoby, aby se aktivně snažily zajistit si prostředky pro uspokojení svých potřeb. Jedná se o prostředek v boji proti sociálnímu vyloučení. Tyto dávky jsou poskytovány osobám v hmotné nouzi, tedy těm s nedostatečnými příjmy. Patří mezi ně příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc. Pro získání dávky je třeba vyplnit předepsané formuláře a splnit podmínky dané zákonem. (MPSV, 2015, s. 9) V hmotné nouzi se nenachází osoba, která není zaměstnaná či nevykonává samostatně výdělečnou činnost a není ani vedena v evidenci uchazečů o zaměstnání. Dále také osoba, která se prokazatelně nesnaží zvýšit svůj příjem vlastním přičiněním. (ibid., s. 50-51) V případě osob žijících na ulici může být právě příjem velkou překážkou pro získání dávek. Velmi často se jedná o osoby nezaměstnané, které ale nejsou v evidenci úřadu práce.

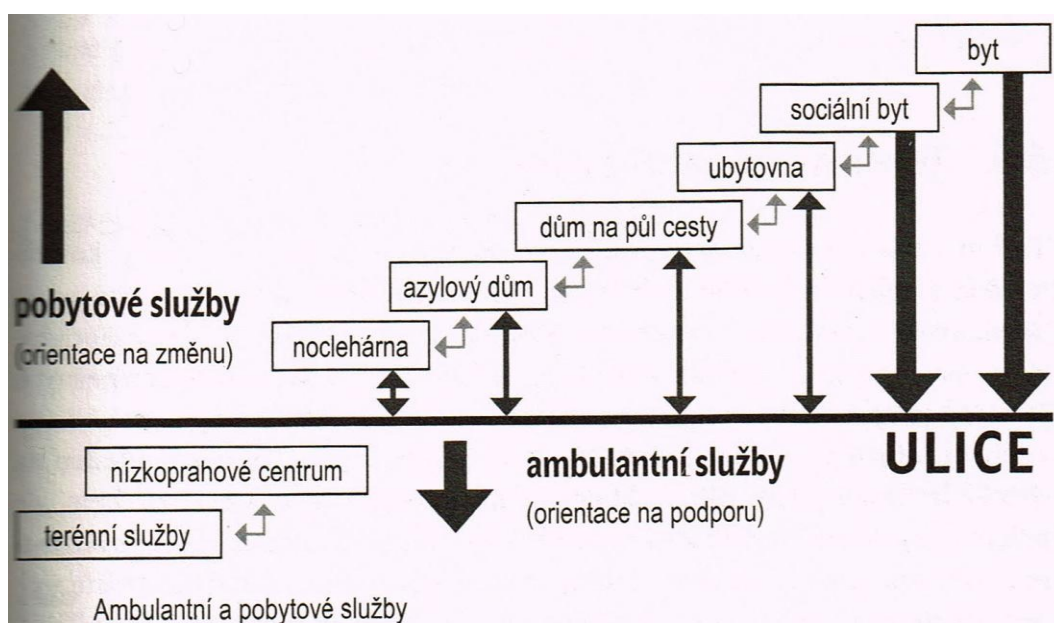
Nárok na **příspěvek na živobytí** má osoba v hmotné nouzi, pokud její příjem nedosahuje částky živobytí. (Zákon č. 111/2006 Sb., §21) **Doplatek na bydlení** společně s příspěvkem na bydlení a vlastními příjmy pomáhá uhradit odůvodněné náklady na bydlení. Mezi tyto odůvodněné náklady patří nájem, služby spojené s bydlením a náklady na energie. Výše doplatku je stanovena tak, aby po zaplacení těchto nákladů zůstala osobě/rodině částka živobytí. Tuto dávku lze poskytnout i v případě využívání pobytových sociálních služeb. Podmínkou získání této dávky je získání příspěvku na živobytí, kromě výjimek stanovených zákonem. (MPSV, 2015, s. 19) Narozdíl od předchozích dvou, které jsou opakované je **mimořádná okamžitá pomoc** dávkou jednorázovou. (ibid., s. 36) Tuto dávku lze poskytnout v peněžní či věcné formě. Nárok na ni vzniká dnem jejího přiznání příslušným orgánem pomoci v hmotné nouzi. Vyplácí se bezodkladně. (Zákon č. 111/2006 Sb., §38, §42, §43) Osobu nacházející se v hmotné nouzi stanovuje zákon. Ten sem řadí i osobu, která „nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší“. (Zákon č. 111/2006 Sb., §2) Pamatuje také na osoby, které jsou propuštěny z

institucionální péče či z vězení. Nezapomíná ani na ty, jež se ocitly v nepříznivé situaci z důvodu přírodní katastrofy apod. (ibid.)

Na systém dávek samozřejmě musí navazovat systém dostupných služeb zacílených na lidi bez domova. Samotná existence tohoto systému však ještě neznamená záruku využívání sociálních služeb. Mnoho lidí o tyto služby nemá zájem. Dle Hradeckého (2005, s. 13) je důvodů, proč lidé nevyhledávají sociální služby mnoho. Někteří z nich vnímají využívání služeb jako potvrzení své špatné situace. Stále věří, že se o sebe umí postarat sami a nemusí o pomoc nikoho prosit. Dalším důvodem pro nevyužívání sociálních služeb je špatná osobní zkušenost. Mnoho lidí, kteří se ocitnou na ulici, nechtějí respektovat žádný řád, mají raději svobodu, kterou jim jejich život přináší. Můžeme najít také osoby, které vychází z toho, co o dané službě zaslechli. Někteří jsou závislí na alkoholu či drogách, což samo o sobě v mnoha případech vylučuje využívání sociální služby. Důvodem také může být v případě partnerských či manželských párů nemožnost zůstat spolu v rámci pobytových služeb.

4 Práce s lidmi bez domova

Sociální služby určené pro lidi bez domova můžeme členit do tří rovin. Řadíme sem terénní práci, nízkoprahová střediska a systém pobytových služeb. Od sebe je odlišuje míra participace klienta i míra sociální kontroly. Odstupňovány jsou také požadavky, které jsou na klienta kladeny. Zatímco v terénní práci stačí zpočátku ochota přijmout pomoc, v pobytových službách klient již řeší finance, pracovní povinnosti apod. Splnění oněch požadavků je následováno poskytnutím služby, zatímco jejich nesplnění naopak neposkytnutím. Tento systém by měl naučit klienty fungovat v rámci hranic. V případě pobytových služeb by v ideálním případě měl klient vždy po určitém čase postoupit na vyšší stupeň bydlení (viz obr. č. 3) Předpokladem reintegrace však je dostatečná kapacita jednotlivých zařízení. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 306)



Obrázek č. 3 - Ambulantní a pobytové služby pro lidi bez domova (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 115)

Tuto kapitolu však záměrně nenazývám pouze sociálními službami určenými osobám bez domova. Nerada bych opomenula činnosti spadající například do sféry duchovní či pracovní. Práce s lidmi bez domova se netýká pouze sociálních pracovníků, ale také lékařů, policistů, psychologů, adiktologů, duchovních a jiných odborníků. S lidmi bez domova lze pracovat na několika úrovních a nelze říci, že by jedna byla důležitější než jiná.

Při práci s lidmi bez domova je vhodné využít komplexní model práce. Jehož cílem je minimalizovat počty domácností, které přicházejí o bydlení a také snižovat počty osob přebývajících na ulici. Zároveň se snaží prostřednictvím prevence a sociálního začleňování zefektivnit systém a tím snížit budoucí náklady na zmírňování důsledků tohoto sociálního jevu. V neposlední řadě je velmi důležité se zaměřit na dostupnou síť služeb nejen v oblasti bydlení. Je nutné zachovávat prostupnost jednotlivých služeb. Zejména z důvodu rozmanitosti příčin bezdomovectví. (MPSV, 2013, s. 11-12)

4.1 Aktivity zaměřené na prevenci bezdomovectví

Pozornost státu by měla být zaměřena zejména na preventivní aktivity. Je faktem, že předcházení sociálně patologickým jevům je jednodušší a také levnější, než následná snaha o jejich nápravu. Úkolem prevence však není jen ochránit společnost před těmito negativními jevy tím, že je odstraníme. Je zde také snaha o jejich kontrolu, určitou regulaci či zamezení dalšího rozšíření. Nezbytná je meziresortní spolupráce. Jako nejefektivnější se jeví prevence na místní úrovni. Kdy je zapojena obec, která dokáže vytvořit preventivní programy šité na míru svým obyvatelům. A to na základě znalosti potřeb dané komunity. (Bednářová, Pelech, 2000, s. 18)

Sociálním vyloučením jsou nejvíce ohroženi lidé se ztíženým přístupem na trh práce. Problémy s uplatněním vychází jak z prostředí, tak ze strany ohrožených osob. Zde je možné využít službu sociální rehabilitace. Jedná se o službu sociální prevence, která zároveň plní funkci reintegrační. Jejím cílem je směřovat klienta k samostatnosti a soběstačnosti. A to prostřednictvím rozvíjení jejich schopností a dovedností. (Agentura pro sociální začleňování, 2012b , s. 51-52)

4.1.1 Prevence

„Ve vztahu k sociální práci je prevence souborem opáření, jimiž se předchází sociálnímu selhání, a to zejména těm typům selhání, které ohrožují základní hodnoty společnosti.“ (Matoušek, 2008, s. 154) Bezdomovectví se netýká pouze ztráty bydlení a je proto nutné preventivně působit také v dalších oblastech. Mezi ty patří zejména dluhová problematika, ztráta zaměstnání, zdravotní problémy, nefunkční rodinné vztahy apod. (Růžička, 2015, s. 48-49)

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 53)

Primární, sekundární a terciární prevence

Prevenici lze vymezit z hlediska skupin osob a jejich stadia v procesu bezdomovectví.

Primární prevenci lze rozdělit na nescifickou či specifickou. Přičemž první jmenovaná je zaměřená na celou populaci. Ta druhá je sice cílená již na konkrétní skupinu, ale stále ještě v době, kdy se problém dané skupiny zatím neprojevil. Aby byla primární prevence účinná, nelze se zaměřit na varování a zákazy, naopak je nutné podporovat prosociální postoje a chování. (Matoušek, 2008, s. 154) Primární prevence se zaměřuje na fungování celé společnosti. Aktivita realizované v jejím rámci jsou obvykle zaměřeny na děti a mládež, která ještě není daným sociálním jevem zasazena. (Bednářová, Pelech, 2000, s. 75) Mezi aktivity primární prevence jednoznačně patří informační a osvětová činnost týkající se bezdomovectví. V České republice však chybí nějaká ucelenější koncepce přednášek jak pro školy, tak pro veřejnost. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 144) Cílem je působit na celou veřejnost, aby došlo k omezení činitelů vedoucích k bezdomovectví. Důležité je koncepční uchopení aktivit tak, aby se dotýkaly všech věkových skupin obyvatel. Nesmíme opomenout ani skupinu osob, které pracují s lidmi bez domova. Do této roviny patří také práce s předsudky. (Růžička, 2015, s. 48)

Při aktivitách **sekundární prevence** se pracuje s osobami, u kterých je zvýšené riziko sociálního selhání či u nich již k selhání dochází. (Matoušek, 2008, s. 154) Jedná se zejména o pomoc lidem, kterým hrozí ztráta bydlení z důvodu dluhů na nájemném. Systém by měl pomoci lidem vyhnout se předlužení a v souvislosti s tím ztrátě bydlení. Jednotlivci či rodiny jsou často ohroženy bezdomovectvím právě z důvodu neschopnosti platit náklady na bydlení. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 145)

Terciární prevence se týká osob, u kterých již došlo k sociálnímu selhání. (Matoušek, 2008, s. 154) Systematická práce s touto cílovou skupinou u nás neprobíhá. Problémem je nedostatečné legislativní ukotvení bezdomovectví. (Růžička, 2015, s. 48) Předpokladem pomoci je vznik bydlení dostupného pro osoby sociálně znevýhodněné či nacházející se v krizi. Ta souvisí se ztrátou bydlení z mnoha důvodů - rozpad manželství, návrat z výkonu trestu či ústavního zařízení. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 145) Cílem je nedovolit, aby došlo k opakování daného sociálního jevu. Důležité jsou proto aktivity na úrovni celého státu, změna legislativy apod. Pokud zásahy státu vychází z potřeb cílové skupiny, mohou zásadně ovlivnit daný sociální jev a jeho budoucí vývoj. Jedná se obvykle o opatření, kterým předchází dlouhé přípravy včetně nejrůznějších výzkumů.

Depistáž

Depistáží označujeme „*aktivní vyhledávání určitého znaku v populaci*“. (Matoušek, 2008, s. 42) Jedná se o vyhledávání jednotlivců či skupin osob ohrožených sociálním vyloučením. To probíhá v jejich přirozeném prostředí. Smyslem tohoto opatření je včasné zachycení určité sociální události a snaha o to, aby se problémy dále nerozšiřovaly. Provádí se na základě zjištění problémové situace formou sociálního šetření. (Agentura pro sociální začleňování, 2012b, s. 17)

Prevence ztráty bydlení

Prevenčí ztráty bydlení rozumíme zejména aktivity, které si kladou za cíl předejít situaci, kdy je člověk nucen zcela opustit dosavadní bydlení. Existuje řada spouštěčů vedoucích ke ztrátě bydlení od systémových po individuální. Lze rozlišit čtyři základní situace vedoucí ke ztrátě bydlení. První je **nedostatek finančních prostředků**. Jedná se o nejčastější příčinu ztráty bydlení. Domácnosti jsou nuceny omezit spotřebu v jiných oblastech života, čímž dochází k deprivaci. Není proto možná dlouhodobá udržitelnost takového bydlení a brzy dochází k jeho opuštění. Druhou situací vedoucí ke ztrátě bydlení je **neplnění finančních závazků spojených s bydlením**. Domácnostem vznikají dluhy v přímé souvislosti s neplacením nájemného a dalších poplatků souvisejících s bydlením včetně poplatků za energie. Třetí velmi podobnou situací je **neplnění nefinančních závazků spojených s bydlením**. Zde mluvíme o neplnění povinností, které jsou s užíváním bytu spojeny. Nájemci velmi často nedodržují

domovní řád, neuklízí společné prostory apod. Zjednodušeně lze říci, že se nájemce chová rizikově ve vztahu k bydlení. V případech neplnění závazků jak finanční tak nefinanční povahy hraje svoji roli nedostatek kompetencí. Ten se projevuje nejčastěji tak, že domácnost nemá informace o závazcích, nezná správný postup, nebo již při pokusu o splnění závazků neuspěla. Poslední situací je **ztráta právního nároku na stávající bydlení**. K tomu dochází zejména v důsledku ukončení nájemní smlouvy. (Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová, 2015)

Jako velmi účinná se jeví široce pojatá depistáž. Ta by měla být zaměřena na všechny osoby ohrožené ztrátou bydlení, ale nejen na ně. Nesmíme zapomínat také na všechny, kteří by se mohli podílet na řešení této nepříznivé sociální situace. Do této skupiny patří velké množství odborníků z nejrůznějších oblastí. Od pracovníků na obecních úradech, přes policisty, lékaře, pracovníky úřadu práce až po pracovníky v organizacích poskytujících sociální služby. Mohlo by se zdát, že např. na obecním úřadě se tato problematika týká pouze kurátorů, ale není tomu tak. Je nutné využít nejrůznější možné informace, které poslouží k detekování problému. Důležité informace nám proto může poskytnout např. matrika, bytový odbor apod. Jedná se zejména o informace spojené s platbou nájemného či poplatků za komunální odpad. Do problémů se mohou dostat i lidé, kteří prožívají ztrátu partnera a jsou v důsledku toho ohroženi neschopností pravidelného placení. Mezioborová spolupráce se jeví jako nejlepší možné řešení v rámci prevence ztráty bydlení. (ibid., s. 18-20) Otázkou však zůstává, do jaké míry je tato spolupráce realizovatelná v českém prostředí?

4.1.2 Sociální poradenství

Preventivní aktivity jsou u nás nejčastěji uskutečňovány formou sociálního poradenství. Přičemž „*cílem sociálního poradenství je dovést klienty k soběstačnosti: pomoci člověku tak, aby si dokázal pomoci sám*“. (Schwarzová, 2005, s. 320) Je velmi důležité, aby se člověk stal nezávislý na pomoci druhých. Osobně vnímám jako nezbytné, aby lidé věděli, na koho se v případě potřeby mohou obrátit a zároveň, aby se nestyděli/nebáli o pomoc požádat. Věřím, že včasné řešení situace může mnoho lidí ochránit před ztrátou domova. A o to by při prevenci tohoto sociálního jevu mělo jít především.

Mnoho lidí dostatečně nezná svá práva a povinnosti, je pro ně obtížné jednat s úředníky, často nerozumí jejich požadavkům, neví, na co vlastně mají nárok, ani kde ho uplatnit. To jsou jen některé z důvodů, proč se mnoho lidí ocitá v situaci, kdy jsou ohrožení ztrátou domova. Sociální poradenství může pomoci právě tam, kde jsou lidé v kontaktu s úřady nejistí. Častým problémem je také neschopnost úředníků vystupovat dostatečně srozumitelně pro klienta. (Schwarzová, 2005, s. 320) Otázkou však zůstává, jak tento problém řešit? Pracovnice na úřadech jsou často přetížené a nemají mnohdy bohužel kapacitu se klientovi věnovat v takovém rozsahu, v jakém by bylo potřeba. Častým problémem je opravdu srozumitelné předání informací. Sama ze své pracovní zkušenosti si uvědomuji, že pracovník někdy zapomíná, jakého klienta před sebou má. Mnohdy se jedná o člověka, který se neorientuje v systému a velmi často se vůbec poprvé dostává „do rukou“ nějakého odborníka.

Sociální poradenství lze rozdělit na základní a odborné. Základní poradenství má za úkol poskytnout potřebné informace, které mohou přispět k řešení nepříznivé sociální situace člověka. Nejedná se o samostatnou službu, ale o činnost, která je zajišťována při poskytování všech sociálních služeb. Naopak odborné poradenství je poskytováno jako samostatná sociální služba v různých typech poraden. Velmi často se odborné poradenství věnuje osobám a problémům, na které se jiné služby nezaměřují. (MPSV, 2015, s. 96-97) Mezi základní znaky poradenství patří jeho dostupnost a bezplatnost. Nejčastěji je lidem bez domova poskytováno v občanských poradnách či nízkoprahových kontaktních centrech. Velmi důležitá je také spolupráce s úřady, které mnohdy bývají prvním místem, které tito lidé navštíví. Je zde možnost šířit mezi klienty různé informační materiály a odkazovat je na konkrétní organizace, které jim mohou poskytnout potřebnou pomoc. Pro klienta může být poradenství užitečné pro zorientování se v dostupných sociálních službách. (Schwarzová, 2005, s. 320 - 322)

4.1.3 Terénní sociální práce

„Terénní programy patří mezi nejčastěji poskytované služby v sociálně vyloučených lokalitách.“ (Agentura pro sociální začleňování, 2012b, s. 16) Terénní sociální práce neboli streetwork - práce na ulici. Ulicí je v tomto případě myšleno jakékoliv neinstitucionalizované prostředí. A to jak zastřešené, tak nezastřešené. Jedná se o sociální práci v nízkoprahové formě sociální pomoci rizikovým jednotlivcům či

skupinám. Cílem je oslovit skupiny lidí, kteří potřebují pomoc, ale sami ji nevyhledávají či dokonce odmítají. Pracovníci se těmito lidem snaží poskytnout podporu při zvládnání jejich života. Sociální poradenství a odborná pomoc probíhá v přirozeném prostředí člověka. Terénní práce plní funkci vyhledávací. Ta spočívá v depistáži a navazování kontaktů se členy cílové skupiny. Dále pak v mapování lokality, včetně sběru a analýzy potřebných dat. Z celospolečenského hlediska se jedná o preventivní aktivity, které se snaží předcházet vzniku sociálně patologických jevů a jejich šíření. V praxi se uplatňuje spíše nedirektivní sociální práce, která má vést k začlenění jednotlivců do společnosti. (Bednářová, Pelech, 2000, s. 7-8) Terénní práce má řadu výhod. Mezi ty nejvýznamnější patří zejména práce v přirozeném prostředí klienta, aktivní vyhledávání a její flexibilita. Má samozřejmě také některá slabá místa. Může se stát, že pracovníci oslovují osoby, které již jsou navázané na nejrůznější organizace. V tom případě obvykle pomoc, kterou poskytují terénní pracovníci, nepotřebují. Nebo naopak kontaktují velmi „nedosažitelné“ osoby. (Žák, 2010)

Tento typ práce je nesmírně důležitý při práci se zjevnými bezdomovci. Ti velmi často pomoc odmítají, či netuší, jaké jsou další možnosti, které by mohli využít. Je dobré s těmito lidmi pracovat v jejich přirozeném prostředí. Dostat se tak blíže k nim a vybudovat vzájemnou důvěru. To je nezbytné pro navázání člověka na další pomáhající organizace. Pro lidi na ulici bývá terénní pracovník jedním z mála lidí, pokud není dokonce první, který je neodsuzuje a nesnaží se je ponaučovat. Naopak se opravdu snaží účinně člověku pomoci.

Terénní sociální práce se v České republice realizuje na úrovni státní i nestátní. V případě státní sféry se jedná o tzv. sociální asistenty, kteří jsou zaměstnanci městských úřadů či magistrátů. Pokud mluvíme o pracovnících nestátních organizacích, obvykle o nich hovoříme jako o streetworkerech. Jejich zaměření je odvislé od jejich zřizovatele. Obvykle jsou jejich cílovou skupinou drogově závislí, lidé žijící na ulici, riziková mládež apod. Terénní práce hraje významnou úlohu v prevenci sociálně patologických jevů. (Bednářová, Pelech, 2000, s. 15-16)

Na počátku byla terénní práce s lidmi bez domova spojena s křesťanskými misemi a až později se stala součástí profesionální sociální práce. Lidé bez domova jsou často

roztroušeni do několika cílových skupin. Nelze proto říci, které služby jsou určeny výhradně bezdomovcům. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 307)

4.2 Aktivity zaměřené na naplnění základních potřeb lidí bez domova

„Lidé přicházející z ulice potřebují místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařskou péči, očistu, ošacení.“ (Schwarzová, 2005, s. 322) Lidé bez domova nejprve potřebují mít zajištěné základní potřeby, teprve poté je samozřejmě možné s nimi pracovat na vyřešení jejich situace a znovuzачlenění do společnosti. První dojem silně ovlivňuje naše pozdější chování k danému člověku. Většina lidí se nejčastěji setkává se zjevnými bezdomovci, kteří mají obvykle špinavé oblečení a tak trochu zapáchají. Řekněme, že pro první dojem to není zrovna nejlepší výbava. Pokud je člověk slušně oblečený a umytý, nemusíme se přemáhat, abychom s ním vůbec mluvili.

V této oblasti práce s lidmi bez domova mohou najít uplatnění dobrovolníci. Prostor se také otevírá pro nejrůznější dárce. (Schwarzová, 2005, s. 323) Lidé jsou již velmi často zvyklí darovat nepotřebné oděvy do sociálních šatníků. Dobrým příkladem dárcovství mohou být i různé benefiční akce, kde se místo vstupného vybírají potraviny v libovolné hodnotě apod.

V ideálním případě by všechny služby zaměřené na naplňování základních potřeb člověka měly být koncentrovány na jednom místě. Jako nejlepší se v tomto případě jeví nízkoprahová denní centra či střediska. Vhodná je také blízkost s poradenskými službami. Mnoho klientů je po uspokojení svých akutních potřeb nakloněno změně své životní situace. (Schwarzová, 2005, s. 322-323) Taková střediska nalezneme zejména ve větších městech. V menších obcích lze obvykle najít služby, které se zaměřují na naplnění pouze určitých potřeb, nikoli všech. Důvodem mnohdy bývá nedostatek financí.

4.2.1 Nízkoprahová denní centra

Nízkoprahová denní centra poskytují služby osobám bez přístřeší a to jak formou terénních, tak ambulantních služeb. Poskytují činnosti spojené s hygienou a stravou. A v nemalé míře také pomáhají klientům při uplatňování jejich práv a obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb., §61) Lidé bez domova jsou velmi často také lidé

bez dokladů. Pokud tomu tak je, obvykle potřebují pomoc při jednání s úřady. Získání osobních dokladů je základním předpokladem další spolupráce v mnoha zařízeních. Minimálně pro získání zaměstnání se bez některých z nich člověk zkrátka neobejde. (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 55)

Nejčastěji mají klienti v těchto centrech možnost se umýt, najíst a vyměnit si oblečení. Potravinová pomoc je obvykle poskytována formou připraveného jídla za drobný poplatek. Je vhodné, aby byla poskytována v závislosti na časových potřebách lidí bez přístřeší. Hygienický servis může být poskytován zdarma či za drobný poplatek. Jako nejproblematictější se jeví výměna oblečení. Organizace velmi často trpí nedostatkem oděvů a to zejména v zimních měsících. Jsou odkázané na nejrůznější sbírky, případně na dárcy, kteří oblečení nosí přímo do organizace. V některých zařízeních mají klienti možnost si oblečení také vyprat. Tato služba je však spojena s náklady na pořízení pračky a sušičky, což si každá organizace dovolit nemůže. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 142)

Nízkoprahová denní centra také obvykle poskytují i nejrůznější doplňkové činnosti, které jsou však pro lidi bez domova také velmi důležité. Mezi ty patří např. psychologické poradenství, duchovní služby či zdravotní péče. Psychologické poradenství jako první obvykle poskytuje sociální pracovník. Ten by měl zvážit, zda je vhodné, aby klient vyhledal služby psychologa. Klient se často může cítit ohrožený. Úkolem psychologa však není kontrola, ale naopak účinná pomoc. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 138) Velmi často jsou neziskové organizace poskytující služby pro lidi bez domova napojeny na církve. Duchovní služby proto mohou být doplňkovou službou obvykle realizovanou. Nejčastěji se jedná o různé bohoslužby či mše. (ibid., s. 142) Mnohdy je víra to jediné, co člověku opravdu zůstane. Zároveň skrze ni a celou komunitu může najít sílu a někdy také prostředky potřebné pro změnu.

Zdravotní služby

Právo na ochranu zdraví je člověku zaručeno Listinou základních práv a svobod, kde je uvedeno: „Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.“ (čl. 31)

V České republice je zdravotní péče vázána na zdravotní pojištění. Dle zákona jsou zdravotně pojištěny osoby s trvalým pobytem na území České republiky a osoby, které nemají trvalý pobyt na území České republiky, pokud jejich zaměstnavatel má sídlo/trvalý pobyt na území České republiky. V případě osob s trvalým pobytem na území České republiky vzniká zdravotní pojištění dnem narození a zaniká smrtí či prohlášením pojištěnce za mrtvého. Plátcí zdravotního pojištění jsou pojištěnci, zaměstnavatelé či stát, za podmínek stanovených zákonem. (Zákon č. 48/1997 Sb., §2 - §7)

Pacient nesmí být zdravotnickým zařízením odmítnut a musí být ošetřen, aniž by po něm byla požadována úhrada za tyto služby, pokud se jedná o akutní potřebu lékařského ošetření. Zde se však dostáváme do situace, kdy na jedné straně má člověk nárok na zdravotní péči, na straně druhé má však také povinnost platit pojistné. Mnoho lidí bez domova však tuto povinnost neplní. Z toho plynou problémy týkající se ošetření ve zdravotnických zařízeních, respektive s proplácením těchto úkonů. Velmi často se tyto lidé setkají s tvrzením, že nejsou pojištěni, proto nemohou být ošetřeni. To v budoucnu vede k situaci, kdy nevyhledají lékařskou pomoc, i když ji nutně potřebují. (Šupková, 2007, s. 10-11)

Zajištění zdravotních služeb pro lidi bez domova je v mnoha případech nezbytné. Zejména zjevně bezdomovci v důsledku životního stylu trpí nejrůznějšími obtížemi. (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 67) Velmi často se jedná o problémy spojené s užíváním alkoholu či drog. Závislosti často znemožňují přístup k adekvátní zdravotní péči, ale také ke službám. Jako řešení se ukazují specializovaná zařízení pro lidi bez domova, kde by se jim dostalo adekvátní lékařské péče. (Šupková, 2007, s. 10-12)

Zdravotní služby je možné a v případě zjevných bezdomovců také vhodné poskytovat formou terénní práce. Díky ní je možné dostat služby do odlehlejších oblastí a sociálně vyloučených lokalit. Nesmíme však tuto pouliční medicínu zaměňovat za primární péči, která by měla probíhat u praktického lékaře. Během setkání lidí bez domova a pracovníků z řad lékařského personálu nesmíme zapomínat ani na preventivní působení. Což zahrnuje především poradenství zaměřené na snižování rizik spojených se životem na ulici. Potřeba lékařského ošetření může být samozřejmě také akutního charakteru. Drobnější poranění zvládnou ošetřit pracovníci přímo v terénu, k závažnějším

poraněním je nutné přivolat RZS. Často se ukazuje jako žádoucí doprovod klienta terénním pracovníkem přímo do lékařského zařízení. Kde může pomoci při komunikaci s klientem jakožto pacientem. (Whithers, 2015, s. 12-16)

4.2.2 Noclehárny

Jedná se o ambulantní službu určenou lidem bez přístřeší. Ti mají možnost zde využít hygienické zařízení a také přespát. (Zákon č. 108/2006 Sb., §63) Nocleh je poskytován za malý poplatek pouze na jednu noc, avšak s možností opakování. Platí zde určitá pravidla, která nepřipouští ubytování osob pod vlivem alkoholu či drog apod. Nelze čekat žádný luxus, obvykle se jedná o jednu místnost s několika lůžky. Po dobu pobytu jsou klientovy k dispozici pracovníci, kteří mu mohou poskytnout sociální poradenství. Tento typ služeb obvykle vyhledávají lidé dlouho žijící na ulici. Kteří nejsou schopni přizpůsobit se nárokům azylového bydlení. (Průdková, Novotný, 2008, s. 44)

Noclehárny jsou jednou z velmi dostupných služeb pro lidi bez domova. Občasné využití hygienického servisu, které tato služba nabízí, může pomoci v prevenci zdravotních problémů. I když ne každému se podaří získat dostatečný finanční obnos, aby ji mohl využít opakovaně. Problémem může být také nedostatečná kapacita těchto zařízení a to zejména v zimních měsících, kdy je větší zájem o využívání těchto služeb.

4.2.3 Azylové bydlení

Bezdomovci mají stejné potřeby jako ostatní lidé. Možnost zajistit základní potřeby poskytují azylové domy. Jako nadstavbu poskytují také poradenství, které je obvykle orientováno na konkrétní skupinu azylového bydlení. Jedná se o jakousi záchrannou síť pro místní obyvatele. Je nutné nabízet klientům doprovodné programy, které působí na rozvoj dovedností člověka. Tím předcházíme riziku přecházení klientů z jednoho zařízení do jiného po uplynutí maximální doby pobytu. (Agentura pro sociální začleňování, 2012b, s. 25-26)

Azylové bydlení velmi často slouží k naplnění základních potřeb člověka. Kromě toho plní také funkci reintegrační. Azylové bydlení je třeba rozdělovat podle délky pobytu klienta v něm na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé. Krátkodobý azyl slouží k překonání akutní krize a je proto poskytován v řádu několika dnů. Střednědobé

ubytování trvá obvykle týdny až měsíce. Během této doby by měl být klient schopný nějakým způsobem svůj problém vyřešit a vrátit se k samostatnému fungování v rámci většinové společnosti. Předpokladem je aktivní jednání klienta. Nejdelší pobyt je obvykle předpokládán v dlouhodobém azylovém bydlení. To poskytuje nejen střechu nad hlavou po dobu několik měsíců až let. Cílem této služby je zejména nácvik dovedností, které povedou k samostatnosti klienta. K dlouhodobému azylu můžeme zařadit nejen azylové domy, ale také domy na půl cesty či cvičné a chráněné byty. (Schwarzová, 2005, s. 323-324)

Dle zákona poskytují azylové domy pobytové služby osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci vlivem ztráty bydlení. (Zákon č. 108/2006 Sb., § 57) V tomto případě azylové domy plní svůj účel služeb sociální prevence. V azylových domech mohou bydlet ale také lidé, kteří již nějakou dobu pobývali na ulici a tato služba pro ně představuje návrat do společnosti a určitou reintegraci. Vždy je proto potřeba s člověkem pracovat individuálně a vzít v úvahu situaci, ze které vychází.

Je vhodné vytvářet azylové domy se zaměřením na konkrétní cílovou skupinu. Jelikož každá taková skupina lidí má velmi odlišné potřeby. V populaci samozřejmě existuje jistá část lidí, kteří nejsou schopni běžného života a nebudou nikdy schopni se zcela začlenit do běžné populace. (Cveček, 2007, s. 87) Azylové domy fungující na našem území nejsou ovšem nastaveny na celoživotní podporu. Řešením proto mohou být nejrůznější formy chráněného bydlení. To se u nás využívá zejména pro osoby s mentálním postižením. Mělo by ovšem sloužit také jako určitý předstupeň samostatného bydlení. Aktivita, které mají připravit klienta na samostatný život, nemohou plnit svoji funkci, pokud neexistuje v oblasti bydlení další stupeň, na který by se klient mohl posunout. V zahraničí se často můžeme setkat s přidělováním bytů lidem, kteří prokázali schopnost samostatného života. (Baumruková, 1997, s. 120)

U nás jsou obvykle zřizovány zejména azylové domy pro matky s dětmi, méně často potom azylové domy pro muže. Spíše výjimečné jsou azylové domy pro celé rodiny. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 145) Azylové domy pro matky s dětmi jsou určeny zejména osamělým matkám s dětmi. Přičemž za osamělou můžeme považovat zejména ženu, která není provdaná, je rozvedená či ovdovělá. Nesmíme zapomínat také na ženy vdané, jejichž manžel je např. ve výkonu trestu či s rodinou dlouhodobě nežije, ale

jejich manželství stále trvá. Tato zařízení velmi často poskytují služby také těhotným či bezdětným osamělým ženám. (Baumruková, 1997, s. 134)

4.2.4 Domy na půl cesty

Jedná se o pobytovou sociální službu určenou pro osoby do 26 let věku. Cílovou skupinou jsou jak osoby opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, tak osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody či ochranné léčby. (Zákon č. 108/2006 Sb., §58)

Domy na půl cesty mohou být řešením k překlenutí obtížné doby po návratu do běžného života.

4.3 Aktivity zaměřené na reintegraci lidí bez domova

Sociální integraci lze chápat jako „*překonání důsledků sociálního handicapu a následného zapojení do společnosti, včetně pracovního začlenění*“. (Bednářová, Pelech, 2000, s. 74)

Aktivity, které si kladou za cíl opětovné začlenění lidí do společnosti, se zaměřují zejména na výcvik určitých dovedností, potřebných právě pro již zmíněný návrat. Nesmíme opomenout ani služby týkající se podpory zaměstnanosti. Tyto aktivity a služby mohou fungovat samostatně. Velmi často jsou součástí dlouhodobých forem azylového bydlení, kde se klienti učí novým dovednostem skrze plnění povinností. (Schwarzová, 2005, s. 324) Tato fáze je nesmírně důležitá. V první řadě je potřeba člověka nějakým způsobem stabilizovat a zajistit. Pokud je toto zajištěno, může člověk začít pracovat na změně.

System služeb zaměřený na reintegraci klienta by měl být schopný dovést člověka do bodu, kdy je schopen se obejít bez služeb pro lidi bez domova. Za oblasti krizové lze považovat zejména finance a bydlení. Návazné služby by proto měly být zaměřeny zejména těmito směry. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 146)

4.3.1 Zaměstnání

Ztráta zaměstnání je pro člověka obrovskou psychickou zátěží. Dlouhodobě nezaměstnaní lidé se často uzavírají do sebe a jejich chování je doprovázeno sociální

izolovaností a také úbytkem sociálních kontaktů. Při neúspěšných pokusech sehnat si práci se člověk stává emocionálně labilním v důsledku střídání pocitu naděje a zklamání. U těchto lidí se také často objevují deprese. Rozhodující roli pro opětovné zaměstnání člověka hraje jeho dosažená kvalifikace. Lidé nekvalifikovaní přichází snadněji o práci a mnohem obtížněji ji znovu nachází. (Buchtová, 2002, s. 98-101) Každý prožívá ztrátu zaměstnání individuálně. Nezaměstnanost je samozřejmě spojena také se ztrátou financí. Tento nedostatek se alespoň částečně dá pokrýt sociálními dávkami. Zefektivnění procesu znovuzaměstnání člověka je cestou, jak u části populace zabránit potenciálnímu bezdomovectví. Na trhu práce je řada možností, které je možné využít.

Problémem však stále zůstává segmentace pracovního trhu. Ten můžeme mimo jiné dělit na primární a sekundární. Na tom primárním se koncentrují lepší pracovní příležitosti. Oproti tomu sekundární pracovní trh charakterizují nižší mzdy a zejména méně stabilní pracovní nabídky. Lidé se tak častěji stávají nezaměstnanými. Souvisí to také s nízkou možností zvýšení kvalifikace. Člověk se tak ocitá v kruhu nejistoty. Nesmíme opomenout ani rozdělení trhu na formální a neformální. Lidé sociálně vyloučení se častěji ocitají na neformálním trhu práce. Obvykle se jedná o různé práce na černo. Tento trh se otevírá zejména lidem, kteří si chtějí přivydělat nebo tomu, kdo má nízkou kvalifikaci apod. (Mareš, 1998, s. 59-62)

Aktivní politika zaměstnanosti

Aktivní politiku zaměstnanosti můžeme vymezit jako souhrn opatření, které směřují k zajištění co největší možné úrovně zaměstnanosti. Mezi její nástroje patří např. rekvalifikace, veřejně prospěšné práce, společensky účelná pracovní místa atd. Součástí je také poradenství, kam se také řadí zprostředkování zaměstnání. Tyto aktivity zajišťuje Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad práce ČR. (MPSV, 2015, s. 4)

Rekvalifikace

Rekvalifikaci můžeme chápat jako získání nové kvalifikace či prohloubení té stávající. To platí i u osob, které zatím žádnou kvalifikaci nemají. Je jedním z nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. Při určení rozsahu a obsahu rekvalifikace se bere v potaz kromě již získané kvalifikace také např. zdravotní stav, zkušenosti či schopnosti dané osoby. Rekvalifikaci je možné získat dvěma způsoby. V prvním případě ji zajišťuje krajská

pobočka Úřadu práce ČR, v tom případě má uchazeč o zaměstnání nárok na podporu při rekvalifikaci. V druhém případě si ji zajišťuje uchazeč o zaměstnání sám a nárok na podporu po dobu rekvalifikace nemá. Pokud mu však vznikl nárok na podporu v nezaměstnanosti, je mu poskytován tento typ dávky po dobu rekvalifikace. (MPSV, 2015, s. 85-86)

Rekvalifikace je pro mnoho lidí jedinou šancí, jak si najít v budoucnu zaměstnání. Doba se mění a žádá si od lidí nové vědomosti a dovednosti, bez kterých se dříve člověk mohl obejít. Dnes již pomalu každý člověk musí zvládat alespoň základy práce na počítači, ovládat minimálně jeden cizí jazyk, být aktivním řidičem apod. Je po nás požadována, abychom byli v podstatě super lidmi, kteří všechno zvládají a to naprosto bez chyby. Základní vzdělání již dnes nic neznamená, často není dostačujícím vzděláním ani absolvování střední školy s maturitou. Stupně vzdělání, které dříve pro danou profesi stačily, jsou dnes již nedostačující. Je proto nutné nabídnout lidem možnosti, jak se přizpůsobit požadavkům dnešní doby. Nabídka rekvalifikačních kurzů se v různých městech liší. A to jak svým obsahem, tak samozřejmě také kvalitou. Nemělo by proto jít jen o samotné zvládnutí rekvalifikace. Mnohem důležitější je, aby nové vědomosti a dovednosti byly využitelné v budoucí praxi. Rekvalifikační kurzy jsou také dobrou prevencí před sociálním vyloučením. Ve spojitosti s dalšími opatřeními mohou v mnoha případech zabránit propadu člověka na ulici.

Veřejně prospěšné práce

Veřejně prospěšné práce můžeme chápat jako časově omezenou pracovní příležitost. Obvykle se jedná o činnosti spojené s údržbou a úklidem veřejných prostranství, budov či komunikací apod. Tyto činnosti jsou vykonávány ve prospěch obce, státních či obecně prospěšných institucí. Jedná se o nástroj aktivní politiky zaměstnanosti. Tato pracovní místa jsou vytvářena k umístění uchazečů o zaměstnání, kteří jsou nezaměstnaní dlouhodobě. Mohou být vytvořena na dobu nejdéle 24 po sobě jdoucích kalendářních měsíců. Opakované vytvoření takového místa se nevylučuje. Tyto pracovní příležitosti se vytváří na základě dohody s Úřadem práce ČR a je možné poskytnout zaměstnavateli příspěvek až do výše skutečně vynaložených prostředků na mzdy či platy takto zaměstnaných osob. (MPSV, 2015, s. 112) Podporovat opakovaně stejného uchazeče je důvodné zejména v případě, kdy to povede k postupnému

začlenění daného člověka na volný trh práce. Předpokladem uplatnění veřejně prospěšných prací při práci s lidmi bez domova je jejich spolupráce s Úřadem práce ČR. Tito lidé musí být nejprve zařazeni do evidence uchazečů o zaměstnání.

Veřejně prospěšné práce mohou mít různé formy. Jedna z nich může být výsledkem spolupráce úřadů práce a organizací pracujících s lidmi sociálně vyloučenými. Kdy cílem je poskytnout těmto osobám jakousi startovní čáru. Obvykle se jedná o lidi nekvalifikované, s malou praxí či osoby v předdůchodovém věku. V tom případě se z klienta stává zaměstnanec dané organizace. To s sebou nese i řadu rizik. Jedním z nich může být nejasnost rolí pro klienta, který se často dožaduje zvýhodněného zacházení, což však mnohdy působí proti integraci klienta. Dalším rizikem je vybírání klientů do programu veřejně prospěšných prací podle potřeb organizace, namísto potřeb klienta. Jedná se např. o situace, kdy jsou přijímáni lidé, kteří by se mohli s malou mírou pomoci uplatnit na otevřeném trhu práce. (Schwarzová, 2005, s. 326-327)

Společensky účelná pracovní místa

Jedná se o taková pracovní místa, která zaměstnavatel zřídí či vyhradí na základě dohody s Úřadem práce ČR. Tato místa jsou obsazována uchazeči o zaměstnání, kterým nelze jiným způsobem zajistit pracovní uplatnění. Na takto vytvořená místa může Úřad práce ČR poskytnout příspěvek, nejdéle však po dobu 12 měsíců. (MPSV, 2015, s. 103)

Zprostředkování zaměstnání

Další významnou aktivitou související se zaměstnaností je zprostředkování zaměstnání. Na úřadech práce pracuje vyškolený personál, profesionálové, kteří mají po ruce mnohé nástroje a různé možnosti, jak člověku pomoci. Získání zaměstnání může být nejen nastartováním nové životní epizody. Pokud člověk získá místo na otevřeném trhu práce, udělal obrovský krok, který ho posouvá o kus dál k „běžnému životu“.

V kontextu EU má každý „právo na bezplatný přístup k zprostředkovacím službám pracovních úřadů“. (Charta základních práv evropské unie, čl. 29) V případě ztráty zaměstnání má člověk možnost obrátit se na krajskou pobočku Úřadu práce ČR a požádat o zprostředkování zaměstnání. To spočívá zejména ve vyhledání konkrétního zaměstnání pro osobu ucházející se o práci. Tato činnost funguje i opačným směrem, tedy ve vyhledávání zaměstnanců pro zaměstnavatele, který shání novou pracovní sílu. Neméně důležitá je také poradenská a informační činnost. (MPSV, 2015, s. 128-129)

Pro zvýšení šance na uplatnění uchazeče o zaměstnání se využívá tzv. individuální akční plán. Ten je vypracován krajskou pobočkou Úřadu práce ČR ve spolupráci s konkrétním uchazečem. Stanovuje konkrétní postup, včetně časového harmonogramu, pro plnění jednotlivých opatření určených ke zvýšení možnosti uchazečova uplatnění na trhu práce. O tento plán lze požádat kdykoliv v průběhu doby, po kterou je jednotlivce veden v evidenci uchazečů o zaměstnání. (MPSV, 2015, s. 29)

Job kluby

Lidé bez domova mnohdy nemají šanci dosáhnout na běžně dostupné rekvalifikační kurzy. Důvodem jsou zejména často chybějící pracovní návyky a potřebné dovednosti. I přes to, nebo spíše právě proto je nutné hledat jiné cesty, jak tyto osoby vzdělávat a pomoci jim pracovat na jejich osobním rozvoji. A to takovým způsobem, aby později mohli snadněji najít uplatnění na chráněném či otevřeném trhu práce.

Mezi vzdělávací aktivity můžeme řadit tzv. job kluby. Jedná se o svépomocné skupiny, založené na vzájemném informování jednotlivých členů o strategiích, které lze využít při uplatnění se na trhu práce. (Schwarzová, 2005, s. 325) Hlavním cílem těchto poradenských programů je motivace a aktivizace jeho účastníků k uplatnění na trhu práce. Tyto kluby probíhají jako opakovaná setkání v malých skupinách o maximálním počtu 10 účastníků. Četnost setkání může být přizpůsobena potřebám skupiny. Nejčastěji se jedná o zhruba 5 schůzek, jejichž délka je cca 3-4 hodiny. Jedná se o intenzivnější program, takže se jeho účastníci schází 1-2krát týdně. V minulosti byly job kluby určeny uchazečům o zaměstnání, kterým úřad práce věnoval větší péči při zprostředkování zaměstnání. V současnosti jsou však určeny pro všechny uchazeče o zaměstnání, kteří mají zájem pracovat na svém rozvoji. Kluby pomáhají zorientovat se v pracovněprávní problematice, osvojit si nové dovednosti, připravit se na přijímací pohovor, zprostředkuje nabídku volných pracovních míst apod. (MPSV)

Možnosti uplatnění pro osoby znevýhodněné na trhu práce

Značnou část lidí dlouhodobě nezaměstnaných tvoří lidé různým způsobem hendikepovaní či znevýhodnění. Jen těžko mohou obstát v konkurenci na trhu práce. V důsledku toho jsou ohroženi marginalizací. Řešením pro lidi, kteří pracovat chtějí, ale musejí překonávat různé překážky, jsou chráněná místa, podporované zaměstnání či různé sociální firmy. (Schwarzová, 2005, s. 325-326) V každé době existovali osoby

znevýhodněné, které neměly možnost uplatnit se na otevřeném trhu práce. V čem je naše doba výjimečná, jsou právě možnosti, které nabízí těmto lidem. Alternativní uplatnění je již velké množství, byť jsou soustředěné stále spíše do větších měst. Nicméně pomalu si cestu proráží i do menších obcí. Velmi důležité je také přijetí těchto forem zaměstnávání ze strany široké veřejnosti. Protože bohužel i zde se můžeme setkat s řadou stereotypů a odsuzování. Tím ovšem vytváříme začarovaný kruh. Jestliže mají být tyto pracovní příležitosti místem, kde se lidé vymaní vyloučení ze společnosti, je nutné, aby k onomu vylučování skutečně nedocházelo.

Chráněné a podporované zaměstnání

Chráněné dílny či nejrůznější tréninková pracoviště jsou dnes velmi oblíbeným způsobem chráněného zaměstnávání. S klienty není uzavírána běžná pracovní smlouva. Jedná se o prostředí vhodné zejména pro lidi, kteří pro své znevýhodnění nemohou pracovat na otevřeném trhu práce, ale přesto pracovat chtějí. Tato místa jim nabízí zejména zvýšenou ochranu a snaží se maximálně přizpůsobit specifickým potřebám svých klientů. Ať už přizpůsobením pracovní doby, určitou mírou podpory apod. Podporované zaměstnání je již jakýmsi mezistupněm mezi otevřeným trhem práce a sociálními službami. Jedná se o pracovní-právní vztah, kdy je klient pracovníkem s klasickou pracovní smlouvou. Je od něj očekávána větší samostatnost, ale stále je do jisté míry více „opečovávan“ než běžný zaměstnanec. Tak, aby byla podpořena reintegrace daného jedince do společnosti. Cílem tohoto typu zaměstnání je příprava klienta pro budoucí vstup na otevřený trh práce. (Schwarzová, 2005, s. 326) Podporované zaměstnávání má do budoucna velký potenciál. Při začleňování lidí zpět do většinové společnosti je důležitá jistá míra podpory. Jednotlivé možnosti pracovních příležitostí by tak měly být provázané. Klienti by měli mít možnost postupovat širokým polem zaměstnaneckých poměrů. A to v závislosti na svých schopnostech a vědomostech od míst s největší mírou podpory a nejnižšími nároky až po otevřený pracovní trh. Ten samozřejmě není vhodný pro všechny. Nicméně každý by měl mít možnost se mu alespoň v co největší míře přiblížit. Člověk se také určitým způsobem vyvíjí, takže je nutné mu dát čas a nečekat velká zlepšení ze dne na den.

Sociální firmy

Jedná se o místo vytvářející zisk v rámci neziskových organizací. Zároveň však zaměstnává lidi znevýhodněné, kteří mají speciální potřeby. Pohybuje se tedy mezi klasickými komerčními podniky a neziskovými organizacemi. Zákonná povinnost zaměstnávat určitý počet osob, které mají změněnou pracovní schopnost, nahrává v konkurenceschopnosti sociálním podnikům. Pokud není firma z komerčního sektoru schopná tuto povinnost splnit, může odebírat služby či produkty od firmy sociální. Poměr mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem se řídí pracovní smlouvou. Pracovníci mají možnost využívat nejrůznější podpůrné služby jiných zařízení, přičemž zaměstnavatel jim v tomto vychází vstříc. Sociální firmy přispívají ke zlepšení sebepojetí pracovníků a v neposlední řadě také k jejich přijetí okolím. (Schwarzová, 2005, s. 327-328) Lidé, kteří dostanou šanci pracovat v sociálním podniku, mají jedinečnou možnost, jak získat pozitivní zkušenosti. Návštěvníci těchto zařízení velmi často chápou jejich význam a mají nějaké povědomí o zaměstnancích a jejich specifických. Mnohdy je to jeden z důvodů, proč právě daný podnik navštěvují. V České republice se sociální podnikání velmi často orientuje na lidi s mentálním či zdravotním postižením. Nicméně najdou se i taková místa, kde dostanou šanci právě lidé dlouhodobě nezaměstnaní.

Aktivita sociálního podnikání jsou prospěšné jak pro společnost, tak pro životní prostředí a jsou důležité pro místní rozvoj. Většina zisku je použita pro další rozvíjení daného podniku. Sociální podniky jsou zaměřeny na uspokojování potřeb komunity v místě provozování a snaží se reagovat na místní poptávku. Využívají především lokální zdroje a snaží se zohledňovat životní prostředí. (České sociální podnikání - Principy a definice) Orientace na lokální zdroje a environmentální smýšlení se stává v dnešní době velkým trendem a mnoho lidí záměrně vyhledává takové podniky. Návrat k přírodě a tomu, co je pro nás přirozené je světovým trendem, který si postupně nachází čím dál více příznivců i u nás. Existují celé komunity lidí, které se snaží šetřit životní prostředí nejrůznějšími způsoby. Podpora místních výrobců a prodejců je jednou z mnoha aktivit, která se vyplácí. Peníze jsou vráceny zpět do místa působení daného podniku a nemíří někam za hranice. Společnost mnohem lépe reaguje na něco, co je na dosah.

4.3.2 Bydlení

Bydlení „*vytváří prostředí pro rodinný život a ostatní mezilidské a občanské aktivity a determinuje významné hodnoty jako je zdraví, vzdělání a práce*“. (Krebs, 2007, s. 373) Lidé bez domova jsou obvykle definováni zejména tím, že bydlení buď nemají, nebo je z nějakého důvodu nejisté či nevyhovující. I v této oblasti samozřejmě existuje řada možných opatření a to jak preventivních, tak podporujících reintegraci občanů.

Prostřednictvím různých opatření legislativní či nelegislativní povahy by měl stát v rámci principu solidarity poskytovat občanům pomoc při zajištění bydlení. A to zejména těm, kteří nejsou z různých důvodů schopni si toto zajistit sami. (MPSV, 2014, s. 43) Bydlení a s tím spojené náklady jak na jeho pořízení, tak na jeho provoz výrazně ovlivňují životní úroveň domácností. Bytová politika státu by měla odpovídat na řešení bytové problematiky. Jedná se o souhrn vzájemně propojených opatření a mechanismů. Role státu je zde nezastupitelná. Měl by zejména vytvářet legislativu a umožnit dostupnost bydlení. (Krebs, 2007, s. 375-376)

„Přístup k bydlení je základní podmínkou sociálního začlenění jednotlivců i rodin.“ (MPSV, 2014, s. 43) Obce by proto měly vytvářet systém dostupného bydlení. S cílem zajistit dlouhodobé nájemní bydlení domácnostem, které nemohou získat přiměřené bydlení v rámci tržních podmínek. Toho je dosahováno prostřednictvím nejrůznějších forem sociálního bydlení, které jsou odstupňovány, z čehož je také odvozen název schodišťový systém. Poskytování takového typu bydlení je doprovázeno sociální prací. Jednotlivé stupně bydlení se od sebe odlišují např. podmínkami pro přidělování, mírou kontroly, typem uzavírání smluv i dobou, na kterou jsou tyto smlouvy uzavírány. Každý stupeň je tak přizpůsoben pro osoby s různými kompetencemi. (Agentura pro sociální začleňování, 2012a, s. 21)

V zahraničí se často můžeme setkat s přístupem „Housing first“. Ten se zaměřuje na poskytování bydlení lidem bez domova. Základem je nejprve poskytnout bydlení a teprve poté další potřebné služby. Výhodou je rychlé poskytnutí bydlení. Lidé mají možnost využívat podpůrných služeb, které pomáhají k úspěšnému udržení bydlení. Hlavním cílem je trvalé a dostupné bydlení. (National Alliance to end Homelessness, 2006) V českém prostředí se obvykle nejprve pracuje na rozvoji kompetencí potřebných

k získání a udržení bydlení. Je zde snaha o to, aby si člověk nejprve vyřešil otázky zaměstnání, závislosti, vzdělání apod. a teprve poté následuje možnost vyřešit bytovou otázku. Jedná se tedy o zcela opačný přístup. Nicméně i u nás se již setkáváme s ojedinělými případy a snahami poskytnout lidem bez domova nejprve ubytování a až následně se zaměřit na rozvoj jednotlivých dovedností a kompetencí.

Sociální bydlení

Nejčastěji se za sociální bydlení považuje sektor nájemního bydlení, kdy se stát či obce snaží umožnit lidem důstojné a vyhovující bydlení. A to zejména těm skupinám obyvatel, které si nemohou z mnoha důvodů zajistit bydlení na volném trhu. Výstavba či provoz takových bytů jsou státem či obcí podporovány finančně formou nejrůznějších výhod pro investory. Pro nájemníky znamená sociální bydlení především nižší nájemné, než jaké je v běžném tržním prostředí. (Lux, 2002, s. 73)

Sociální bydlení v nejobecnější rovině je chápáno jako bydlení, které bylo vytvořeno, či je provozováno za přispění veřejných financí. Je zde snaha o to, aby bylo bydlení dostupné. (Krebs, 2007, s. 382) Sociální bydlení má vedle řady pozitiv také své negativní stránky. Mezi ty patří například vytváření ghett, pokud je tento typ bydlení soustředěn v jedné oblasti. (Matoušek, 2008, s. 34)

5 Shrnutí teoretické části práce

Bezdomovectví není z historického hlediska žádným novým pojmem. Problémem dnešní doby je však zejména rostoucí počet lidí bez domova a mění se skladba těchto osob. Veřejnost stále podléhá iluzi, že bezdomovec je pouze ten, kdo žije na ulici a spí venku. Mnohem větší problém však představují nekontrolovatelně rostoucí počty osob žijících v nevhodném či nevyhovujícím bydlení.

První kapitola nás stručně seznámila s lidskými potřebami. Ty nejsou u osob bez domova obvykle naplňovány v dostatečné míře, některé dokonce zcela. Tato část poskytla také náhled na pojem domov. Ten je nutné chápat nejen jako střechu nad hlavou, ale zejména jako místo, ke kterému máme jistý vztah, poskytuje nám dostatek soukromí a sdílíme ho s lidmi, které máme rádi.

Ve druhé kapitole bylo vymezeno bezdomovectví a s ním související sociální vyloučení, které je častou příčinou pro vznik tohoto jevu. Lidé sociálně vyloučení mají ztížený přístup k práci, bydlení, zdravotním službám, jsou omezeni v účasti na politickém rozhodování dané společnosti apod. Toto vyloučení může být jak příčinou, tak důsledkem bezdomovectví. Tím rozumíme zejména stav nouze, který člověk není schopen řešit sám za pomoci dostupných zdrojů. Nelze nikdy určit přesnou příčinu bezdomovectví. Obvykle se jedná o dlouhodobý proces, který vede ke ztrátě bydlení. Můžeme však rozlišovat faktory, které ke ztrátě bydlení přispívají. Jedná se o faktory objektivní a subjektivní. Ty objektivní lze chápat jako chyby na straně systému, tedy státu, zatímco subjektivní chyby hovoří o nedostacích jednotlivce. Vždy je důležité brát v potaz příčiny, abychom mohli správně řešit následky. Pokud je chyba na straně státu, jsou nutná legislativní opatření, která by mohla tomuto negativnímu jevu předcházet a minimalizovat jeho důsledky. V případě selhání na straně jednotlivce je nutná pro změnu jeho vnitřní motivace a snaha na sobě dále pracovat a něco změnit. Existuje celá řada typologií bezdomovectví. Každá má svá pro i proti. Jednou z hojně využívaných je typologie ETHOS. Ta vychází z aktuální životní situace daného člověka. V rámci ní rozlišujeme čtyři základní formy vyloučení z bydlení: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení a nevyhovující bydlení. Dalším z možných a velmi častých dělení je dle vnímání veřejností. Mluvíme tedy o bezdomovectví zjevném, skrytém a potenciálním. Bezdomovectví lze dělit také podle doby trvání, pohlaví osob bez domova atd.

Další kapitola se zaměřila na vymezení pojmu bezdomovec. Není však lehké tento termín uchopit. Veřejnost obvykle vnímá pouze zjevné bezdomovce, které vidá na nádražích či v parcích, jak polehávají na lavičkách apod. Od toho se také odvíjí negativní vnímání bezdomovectví jako celku. Obvykle si však již veřejnost neuvědomuje složitost celého problému ani počty osob, které jsou bezdomovectvím ohroženy. Nelze však přesně změřit, kolik takových osob v České republice je, existují pouze jisté odhady odvozené z nejrůznějších informačních zdrojů a výpočtů. Část této kapitoly byla věnována také systému dávek, které jsou určeny osobám bez domova. Za předpokladu splnění podmínek daných zákonem mají možnost využívat všechny dostupné dávky stejně jako ostatní obyvatelé ČR. Zaměřila jsem se však pouze na dávky pomoci v hmotné nouzi a životní a existenční minimum.

Poslední kapitola v teoretické části se zaměřila na práci s lidmi bez domova a služby, které jim jsou poskytovány. Ty můžeme rozdělit do tří oblastí. Jedná se v první řadě o aktivity zaměřené na prevenci bezdomovectví, které se snaží předcházet vzniku tohoto sociálního jevu. Další jsou aktivity zaměřené na naplnění základních lidských potřeb. Zde hrají zásadní úlohu nízkoprahová denní centra. Jako pobytové služby pak musíme zmínit zejména azylové domy. Ty lze částečně řadit též k aktivitám zaměřeným na reintegraci osob bez domova. Tam je kladen důraz především na posilování kompetencí zejména v oblasti zaměstnání a bydlení.

II Praktická část

6 Výzkumné šetření

Následující část je věnována výzkumnému šetření, jehož cílem je zjištění potřeby sociálních služeb pro lidi bez domova v Trutnově.

Tato kapitola obsahuje cíl výzkumu, přičemž hlavní výzkumná otázka je rozdělena do několika dílčích výzkumných otázek. Dále je popsána zvolená výzkumná strategie, charakterizován výzkumný soubor a popsán průběh celého výzkumu. Přiložena je též tabulka ve které jsou dílčí otázky transformovány do otázek tazatelských. Nejsou opomenuty ani etické otázky a rizika zvolené výzkumné strategie. Největší část zaujímá analýza a interpretace získaných dat. Závěr je pak věnován zodpovězení hlavní výzkumné otázky a doporučením pro praxi.

6.1 Cíl výzkumu

Cílem této práce je zjistit potřebnost sociálních služeb pro lidi bez domova v Trutnově.

Z tohoto cíle vyplívá **hlavní výzkumná otázka (HVO)**: Jsou dostupné sociální služby pro lidi bez domova v Trutnově dostatečné vzhledem k potřebám těchto osob?

Hlavní výzkumnou otázku jsem rozdělila do **dílčích výzkumných otázek**:

DVO1: Jaký je počet lidí bez domova v Trutnově?

DVO2: Jaké jsou dostupné sociální služby pro lidi bez domova v Trutnově?

DVO3: Které potřeby osob bez domova nejsou naplňovány v dostatečné míře a jakým způsobem lidé bez domova tyto potřeby naplňují?

DVO4: Jaké sociální služby lidi bez domova v Trutnově využívají?

DVO5: Jaké sociální služby lidem bez domova v Trutnově schází?

6.2 Metodologie výzkumu

Pro svůj výzkum jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Tu je vhodné použít zejména tam, kde nemáme dostatek informací o problému, ze kterých by bylo možné formulovat hypotézy a následně ověřovat jejich platnost. (Trousil, Jašíková, 2015, s. 120) V Trutnově v minulosti neprobíhalo komunitní plánování ani nebyly realizovány výzkumy týkající se bezdomovectví. Tato problematika tedy není na místní úrovni zmapována. Vzhledem k cílové skupině je dle Hendla (2005, s. 50) výhodou tohoto typu výzkumu práce v terénu. Důležitá je také jistá pružnost zejména v možnosti doplňování či pozměňování obsahu výzkumných otázek během výzkumu.

Pro realizaci výzkumu jsem zvolila dvě techniky sběru informací. První je studium dokumentů, kde jsem využila archivní data v podobě statistik. Druhou technikou je polo-strukturovaný rozhovor vedený jak s pracovníky organizací, které poskytují služby osobám bez domova v Trutnově, tak přímo s osobami bez domova.

Polostrukturovaným rozhovorem rozumíme takový rozhovor, kdy máme připravený seznam otázek, která chceme probrat. Tak by se nemělo stát, že zapomeneme na některou z důležitých otázek. Jakým způsobem a v jakém pořadí budou informace získány určuje tazatel. Díky tomu má možnost přizpůsobit znění otázek dle situace. (Hendl, 2005, s. 174)

Výzkumný soubor je nutné rozdělit na dvě části. Pro oba soubory byl využit nepraviděpodobnostní výběr. Pro výběr pracovníků byl využit výběr úsudkem. Jeho podstatou je výzkumníková znalost zkoumané problematiky a respondenty tedy vybere sám. Osoby bez domova byly vybírány konkrétně metodou nabalování, neboli sněhové koule. Tento výběr je vhodný zejména v souborech, které jsou výzkumníkovi neznámé, u kterých neexistují seznamy či jiné opory výběru. (Reichel, 2009, s. 83)

6.3 Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

Pro výzkum jsem využila dvě sady tazatelských otázek, které se od sebe liší v závislosti na respondentovi, kterému byly předkládány. Jedny byly určeny pracovníkům (TP) a druhé přímo osobám bez domova (TO). Od obou těchto skupin jsem zjišťovala rozdílné informace, proto bylo nutné otázky přizpůsobit.

Tabulka č. 1: Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

Dílčí výzkumná otázka (DVO)	Technika použitá pro získání odpovědí	Nositel informací (respondent)	Tazatelské otázky
DVO1: Jaký je počet lidí bez domova v Trutnově?	Polo-strukturovaný rozhovor	Pracovník pracující s lidmi bez domova	TP5
	Studium dokumentů	Statistické údaje : Městský úřad Trutnov, Městská policie Trutnov, Český statistický úřad	-
DVO2: Jaké jsou dostupné sociální služby pro lidi bez domova v Trutnově?	Polo-strukturovaný rozhovor	Pracovník pracující s lidmi bez domova	TP1 TP2 TP3 TP4
DVO3: Které potřeby osob bez domova nejsou naplňovány v dostatečné míře a jakým způsobem lidé bez domova tyto potřeby naplňují?	Polo-strukturovaný rozhovor	Pracovník pracující s lidmi bez domova	TP6 TP7
	Polo-strukturovaný rozhovor	Osoba bez domova	TO2 TO3 TO4 TO5 TO6
DVO4: Jaké sociální služby lidi bez domova v Trutnově využívají?	Polo-strukturovaný rozhovor	Pracovník pracující s lidmi bez domova	TP8
	Polo-strukturovaný rozhovor	Osoba bez domova	TO1
DVO5: Jaké sociální služby lidem bez domova v Trutnově schází?	Polo-strukturovaný rozhovor	Pracovník pracující s lidmi bez domova	TP9
	Polo-strukturovaný rozhovor	Osoba bez domova	TO7

Zdroj: autorka práce

Sada tazatelských otázek pro pracovníky (TP):

TP1: V jaké organizaci pracujete?

TP2: Jaké osoby spadají do vaší cílové skupiny?

TP3: Jakou má vaše zařízení kapacitu?

TP4: Jaké služby klientům poskytujete?

TP5: Vedete si statistiky osob bez domova?

TP6: Jaké potřeby vašich klientů nejsou naplňovány v dostatečné míře?

TP7: Jakým způsobem vaši klienti naplňují svoje potřeby (finance, nocleh, jídlo, ošacení, hygiena)?

TP8: Využívají vaši klienti také jiné sociální služby dostupné v Trutnově?

TP9: Je dle vašeho názoru v Trutnově dostatečné množství sociálních služeb? Případně jaké služby zde chybí?

Sada tazatelských otázek pro osoby bez domova (TO):

TO1: Využíváte nějaké sociální služby?

TO2: Jakým způsobem získáváte peníze? Máte práci/berete nějaké dávky?

TO3: Kde přespáváte?

TO4: Jakým způsobem se stravujete?

TO5: Máte možnost získat nové oblečení?

TO6: Máte možnost se někde umýt/vyprat si prádlo?

TO7: Je něco, co vám schází? Existuje nějaká služba, kterou byste chtěl využívat?

Tazatelské otázky byly různě modifikovány v závislosti na průběhu hovoru. Tyto otázky proto sloužily zejména jako okruhy, kterých jsem se při rozhovoru držela. Zejména při rozhovorech s osobami bez domova jsme k zodpovězení otázky často došly pomocí jiných otázek či doptáváním.

6.4 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkum probíhal formou polo-strukturovaných rozhovorů se dvěma skupinami respondentů. První část tvoří zejména sociální pracovníci pracující s lidmi bez domova (RP). Případně pracovníci, kteří s bezdomovci přichází do kontaktu v rámci zařízení, ve kterém pracují. Tuto skupinu tvoří celkem šest respondentů, pět žen a jeden muž.

Druhou část tvoří lidé bez domova žijící v Trutnově (RO). Dle typologie ETHOS lze tyto osoby zařadit do kategorie bez střechy a s nejistým bydlením. Tuto skupinu tvoří celkem pět osob, z nichž tři jsou muži a dvě ženy. Jedná se o osoby, které se na ulici pohybují v rozmezí 10 - 25 let. Někteří s různými přestávkami v podobě přespávání u známých či z důvodu výkonu trestu odnětí svobody.

Tabulka č. 2: Přehled respondentů

Označení respondenta	Typ respondenta	Stručný popis
RP1	Pracovnice	Ředitelka (Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Most k životu o.p.s.)
RP2	Pracovnice	Sociální pracovnice a kurátorka (Městský úřad Trutnov)
RP3	Pracovnice	Veřejná opatrovnice (Městský úřad Trutnov)
RP4	Pracovnice	Sociální pracovnice a adiktoložka (Kontaktní centrum RIAPS)
RP5	Pracovnice	Pracovnice zajišťující potravinový sklad (Oblastní charita Trutnov)
RP6	Pracovník	Ředitel (Městská policie Trutnov)
RO1	Osoba bez domova	Žena, 57 let, bez střechy
RO2	Osoba bez domova	Muž, 62 let, bez střechy
RO3	Osoba bez domova	Muž, 67 let, bez střechy
RO4	Osoba bez domova	Žena, 42 let, nejisté bydlení
RO5	Osoba bez domova	Muž, 36 let, nejisté bydlení

Zdroj: autorka práce

6.5 Průběh výzkumu

Data pro výzkum byla sebrána během května a června 2017. K oslovení pracovníků z organizací pracujících s lidmi bez domova jsem využila elektronickou a telefonickou komunikaci. Samotné rozhovory poté probíhaly osobně na pracovišti jednotlivých respondentů. Po seznámení s účelem práce a podepsání informovaného souhlasu byly rozhovory, které trvaly od 20 do 35 minut, nahrávány na mobilní aplikaci diktafon. S některými respondenty bylo domluveno také následné zaslání statistik, které si jednotlivé organizace vedou o osobách bez domova. Tyto informace byly odeslány prostřednictvím e-mailu. K oslovení osob bez domova byla využita navázaná spolupráce s pracovníci Kontaktního centra RIAPS. S její pomocí byl domluven rozhovor s prvním respondentem (RO1). Následně ze zjištěných informací jak od pracovníků, tak od RO1 byla vytipována místa nejčastějšího pohybu osob bez domova, kde následně došlo k jejich oslovení. Rozhovorům s lidmi bez domova předcházela ústně podaná informace o účelu rozhovoru, také o způsobu zpracování získaných údajů a o zachování anonymity. Následovala prosba o možnost nahrávání rozhovoru. Této prosbě bylo ve všech případech vyhověno. Rozhovory trvaly od 30 do 50 minut. Relevantní pasáže všech rozhovorů byly poté doslovně přepsány.¹

Získaná data jsem nejprve rozčlenila podle relevantnosti pro můj výzkum. Tyto části jsem poté kódovala. Nejprve jsem u jednotlivých respondentů přiřadila kódy k úsekům vztahujícím se k daným dílčím výzkumným otázkám. Ty jsem poté seskupovala do tematických celků. (Hendl, 2005, s. 228-229) Takto připravené informace jsem následně analyzovala a provedla jejich interpretaci.

6.6 Etické otázky a rizika výzkumné strategie

Každý výzkum s sebou nese řadu rizik a to jak spojených s etickými otázkami, tak samozřejmě rizika související se zvolenou výzkumnou strategií. Těm se nemůžeme nikdy zcela vyhnout, je proto dobré si je uvědomovat a pracovat s nimi.

Co se týče etických otázek, asi největším problémem je v rámci kvalitativního výzkumu zachování anonymity účastníků. Všichni respondenti, kteří se zúčastnili výzkumu byly seznámeny s jeho účelem, průběhem konkrétního rozhovoru, následným zpracováním

¹ Přepisy osobních rozhovorů jsou k dispozici na vyžádání.

získaných údajů i zachováním anonymity. V případě mého výzkumu je nutné počítat s tím, že Trutnov je malé město a služeb pro lidi bez domova zde není mnoho. V přehledu respondentů je u každého pracovníka uvedeno, v jaké organizaci pracuje. Respondenti s tímto byli seznámeni ještě před zahájením rozhovoru. Všichni souhlasili, což potvrdili podepsáním informovaného souhlasu. I přesto, že nikde neuvádím žádná jména, není v mnoha případech obtížné konkrétní osoby dohledat. Řešením by bylo nespecifikovat v jaké organizaci konkrétní člověk pracuje. U osob bez domova jsem měla obavy, zda budou souhlasit s nahráváním rozhovoru. Nikde se neobjevuje jejich jméno, ani popis, díky kterému by bylo možné je identifikovat. Vždy před zahájením rozhovoru jsem společně s každým respondentem krátce pohovořila o výzkumu a zeptala se na možnost rozhovor nahrávat. Všichni dotázaní souhlasili. Mohlo k tomu přispět také to, že se rozhovory odehrávaly v přirozeném prostředí jednotlivých osob.

Jednoznačnou nevýhodou kvalitativní výzkumné strategie je nemožnost zobecnit výsledky výzkumu. Důvodem je omezený počet respondentů či konkrétní místo na kterém výzkum probíhá. Toto však lze v mnoha případech považovat také za jeho výhodu. (Hendl, 2005, s. 52-53) Mým cílem nebylo zjišťovat informace na úrovni kraje či snad celé republiky. Záměrně jsem pro výzkum zvolila město Trutnov a proto si myslím, že zvolená výzkumná strategie byla vybrána vhodně.

6.7 Analýza a interpretace dat

Tato část textu je věnována popisu a interpretaci dat získaných prostřednictvím polostrukturovaných kvalitativních rozhovorů. Část výsledků byla též zjišťována prostřednictvím studia dokumentů. Kapitola je pro přehlednost rozčleněna na jednotlivé dílčí výzkumné otázky.

6.7.1 DVO1: Jaký je počet lidí bez domova v Trutnově?

Z rozhovorů s pracovníky jednoznačně vyplývá, že je prakticky nemožné určit přesný počet osob bez domova. Vedení statistik lidí bez domova je obtížné. A to zejména proto, že často mohou využívat více sociálních služeb. Jednotlivá zařízení mohou proto evidovat ve statistikách stejné osoby. Pokud je nutné klienty rozdělit do předem určených skupin, záleží pak na konkrétním pracovníkovi, do které skupiny jednotlivé osoby zařadí. „*My statistiky máme samozřejmě pro kraj a ministerstvo, posílá se to*

každý rok. Klienty si vedeme pod takovejma zkratkama, když to takhle blbě řeknu. Máme jakoby program ministerskej, kde si evidujeme kontakty a intervence s klienty a sami pro sebe si je jakoby rozdělujeme do těch cílových skupin, který po nás pak chtějí jakoby uvádět v tý statistice. Takže za bydlení tam právě jsou třeba ty osoby, který řeší bydlení. Tam nám většinou spadaj tyhle ty klienti bez domova plus nějaký dluhový poradenství a tak dále. Takže pak z toho jsou takový skupiny, kde se to mísí. (...) spadaj nám do víc těch skupin. Do který skupiny je pak zařadíme primárně to je na nás. (...) Jsou to třeba i jednorázový kontakty. (...) Statistiky se vedou těžko no.“ (RP2)

Důležité je také rozlišovat osoby dle typologie ETHOS na osoby bez střechy, bez bytu, v nejistém bydlení či v nevyhovujícím bydlení. Pracovníci nejčastěji hovořili o osobách žijících na ulici, přespávajících u známých nebo na ubytovnách. „*Vyloženě bez domova, to jsou desítky. (...) Klienti kteří jsou bez domova, to znamená na ulici, spěj buďto venku nebo na nějakým squatu tak těch může být tak do třiceti. Ale myslim si třeba dalších padesát, šedesát jsou lidi který jsou tím velmi ohrožení, ale třeba bydlej dlouhodobě na ubytovnách nebo po známých, kde třeba maj nějakou tu místnost, ale ty jsou taky v ohrožení, že se brzo octnou na ulici.“ (RP4) „*Jo tak já nevím, může to být třeba řádově 15 lidí o kterých víme, že třeba jsou na ulici i aktuálně, pak tam jsou lidi který jakoby jsou v neadekvátním bydlení jo a to třeba už jich je řádově daleko víc, třeba 40. Jo ale ne všichni jsou mí klienti aktivní, takže teď aktuálně se třeba setkávám se dvouma, třema lidma, kteří jsou na ulici, jakože vím, že teďka nemají střechu nad hlavou. Moje kolegyně na tom jsou asi tak jakoby obdobně. S tím, že se nám jakoby prolínají, pak se nám někde ubytují po známých jo je to zase to neadekvátní bydlení nebo nevyhovující bydlení po ubytovnách, kde to je vlastně jenom dočasný bydlení. Jo takže to je dost velký rozdíl jak to vnímat no.“ (RP2)**

Zvláštní skupinou jsou potom osoby žijící v azylovém domě. Všechny jeho obyvatelky však nemusí být zároveň z Trutnova. Nicméně většina je minimálně z blízkého okolí. „*Primárně poskytujeme sociální služby matkám z Trutnovska. (...) My máme kapacitu 32 lůžek. Ta je v současné chvíli plně obsazena s tím, že posuzujeme pět aktuálních žádostí.“ (RP1) Přesné statistiky osob bez domova existují u osob, kterým byl ustanoven veřejný opatrovník. „*Ze všech našich klientů je jich na ulici pět.“ (RP3)**

Městský úřad v Trutnově eviduje dvě kategorie osob, do kterých lze primárně zařadit lidi bez domova. Jsou to osoby žijící v nejistém či neadekvátním bydlení a osoby bez přístřeší. Ve statistikách se objevují kontakty jak jednorázové, tak dlouhodobé. Do druhé kategorie lze zařadit také osoby navracející se z výkonu trestu. Obvykle se jedná o dočasnou situaci. Někteří se posléze integrují zpět do života většinové společnosti a někteří se přesunou do první zmíněné kategorie. (Trnková, 2017) Pro úplnost přikládám tabulku (viz tabulka č. 3). Z dostupných údajů však nelze vyvodit, zda se počet osob bez domova snižuje. Klesající čísla mohou také ukazovat na to, že lidé přestávají využívat služby úřadu.

Tabulka č. 3 - Statistika osob bez domova (Městský úřad Trutnov)

	2014	2015	2016
Osoby žijící v nejistém či neadekvátním bydlení	118	98	74
Osoby bez přístřeší	67	35	37

Zdroj: Trnková, 2017

V rámci sčítání lidu, domů a bytů v roce 2011 byly též sčítány osoby bez domova. V bývalém okrese Trutnov je evidováno 119 bezdomovců. Pokud budeme hovořit o správním obvodu obce s rozšířenou působností - Trutnov, je toto číslo nižší. Statistika hovoří o sedmdesáti takových lidech. Přičemž způsob bydlení je uveden jako bezdomovci a není dále specifikován. (ČSÚ, 2011)

Statistiky si vede také Městská policie Trutnov, která také jistým způsobem eviduje osoby bez domova. Podle jejich statistik se v Trutnově pohybuje přibližně 10-15 problémových osob bez přístřeší přičemž celkový počet je o něco vyšší, přibližně kolem 20. Přestupky, které u těchto osob Městská policie Trutnov eviduje jsou ve většině případů ovlivněny požitím alkoholu či jiných zakázaných psychotropních látek. Nejčastěji se jedná o kombinaci alkoholu s užitím pervitinu. Z toho vyplývá také opakované přestupkové jednání těchto osob. Kromě obvyklých postihů od domluvy či pokuty na místě přes řešení správním orgánem města, byl v posledních letech též uložen několikrát zákaz pobytu. Co se týče trestné činnosti, ta se týká zejména výtržnictví a v několika případech trestného činu krádeže. (Bábik, 2017) Pro přehlednost přikládám tabulku přestupků osob bez domova za rok 2016.

Tabulka č. 4 - Statistika přestupků osob bez domova (Městská policie Trutnov)

přestupek	počet
Neuposlechnutí výzvy úřední osoby	3x
Vzbuzování veřejného pohoršení	11x
Znečištění veřejného prostranství	15x
Narušování občanského soužití	4x
Krádež	18x
Kouření na místech, kde je to zakázáno	16x

Zdroj: Bábik, 2017

Problémem statistických údajů však zůstává nezačlenění všech spadajících do cílové skupiny osob bez domova. Úplně nám tak vypadávají například lidé, kteří nevyužívají žádné sociální služby.

6.7.2 DVO2: Jaké jsou dostupné sociální služby pro lidi bez domova v Trutnově?

Zařízení určené konkrétně osobám bez domova je v Trutnově pouze jedno. Tím je Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Most k životu o.p.s. Pokud mají osoby bez domova problémy s alkoholem či jsou uživateli návykových látek, mohou využívat služeb Kontaktního centra RIAPS. Městský úřad Trutnov poskytuje své služby všem dospělým občanům města, kteří se ocitnou v nepříznivé životní situaci. V rámci spolupráce s Oblastní charitou Trutnov je potom možné využít služby potravinového skladu.

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Most k životu o.p.s.

Azylový dům je určen pro osoby nad 18 let, ženy nebo matky s dětmi. „*Primárně poskytujeme služby matkám z Trutnovska, nicméně děje se tak i pro další regiony. (...) Kapacita je 32 lůžek. V současné chvíli je plně obsazená s tím, že posuzujeme 5 aktuálních žádostí. (...) Je to vázaný samozřejmě na financování. Člověka by mohlo napadnout, že by bylo vhodné navýšit kapacitu, ale potom bysme se potýkaly s nějakým finančním nedostatkem. Je to taky trošku sezónní událost, ne úplně v pravém slova smyslu sezónní, nicméně jsou třeba v průběhu roku situace, kdy přes to léto třeba*

naplněnost není. Ted' se tomu relativně díváme, protože je teplo, ale kapacita je naplněná.“ (RP1)

Mezi služby poskytované v tomto zařízení patří zejména základní sociální poradenství a ubytování. *„V rámci ubytování mají možnost přípravy stravy, možnost vykonání osobní hygieny, to znamená koupelna a samozřejmě fakultativní činnost praní. Což znamená, že si perou svoje vlastní osobní prádlo za úplatek teda. No a pak už je to poskytování ve spolupráci matka-klient kdy se řeší v rámci individuálního plánu podpora všeho prostě.“ (RP1)* Součástí je také spolupráce s celou řadou organizací včetně těch, které poskytují sociální služby.

Kontaktní centrum RIAPS

Cílovou skupinu Kontaktního centra RIAPS primárně tvoří osoby bez domova. Nicméně někteří tito lidé mají také problémy s alkoholem či s užíváním drog. I oni proto spadají mezi jejich klienty. *„Do naší cílové skupiny spadají osoby ohrožené závislostí na návykových látkách jak legálních, tak nelegálních s výjimkou teda tabákových cigaret. (...) I mezi uživateli nelegálních návykových látek jsou lidé bez domova.“ (RP4)* Kontaktní centrum má zhruba 300 klientů, z nichž zhruba 80 lze zařadit mezi osoby bez domova. Okamžitá kapacita kontaktní místnosti je 8 klientů v daném okamžiku. Pokud budeme hovořit o terénní práci, tam je okamžitá kapacita stanovena na jednoho klienta.

Služby, které jsou zde osobám bez domova, stejně jako ostatním klientům poskytovány jsou primárně služby harm reduction. Dále jsou zde samozřejmě poskytovány také sociální služby. *„Hygienický servis, to znamená možnost osprchovat se, možnost vyprat si prádlo a potom potravinovej servis. To je v podstatě celý. (...) Za polívku koruna, káva koruna, čaj ten je zdarma, za vypraný oblečení za kus koruna. A samozřejmě děláme i doprovody na úřady. Třeba když jde o dávky hmotný nouze. Ale to neděláme jen u těchto lidí, kteří jsou bez domova, ale i u všech.“ (RP4)*

Městský úřad Trutnov

Pokud hovoříme o činnosti sociálních pracovníků a kurátorek, spadají do cílové skupiny osoby dospělé, svéprávné. *„(...)osoby nacházející se v nějakých tíživých situacích,*

široká škála vlastně všech dospělých, rodin, jednotlivců, mladý, starý, prostě všechny osoby, senioři, mládež od 18, od té zletilosti až prostě úplně k seniorskému věku.“ (RP2)

Městský úřad není nijak omezený v počtu klientů. Jejich úkolem je také aktivní vyhledávání osob ohrožených sociálním vyloučením. Mezi ty patří také lidé bez domova. Na tyto činnosti jim však nezbyvá čas a ani nelze tuto aktivitu zacílit pouze na osoby bez domova či ohrožené ztrátou bydlení. „(...) *vzhledem k tomu jak říkám, jsme i pro jiný klienty, tak nejsme úplně v terénu, abysme jako depistážně vyhledávali a soustředili se na tuhle cílovou skupinu. Jo samozřejmě to dělat můžeme a děláme, protože o nich třeba víme, protože i vzhledem k tomu, že jsme na městském úřadě, tak o tom víme i od kolegů třeba z městský policie, kde ty problémy jsou, třeba nebo v jakých lokalitách tyhle lidi žijou, takže jako můžeme, ale není na to čas jakoby. (...) Ale není to tak, že bysme někde chodili jako teréničtí jako třeba nějaká neziskovka, která opravdu vyhledává cíleně tyhle typy klientů, protože na to jsme tady jenom 3 a jakoby zase máme i jiný klienty jó, takže.“ (RP2) Výhodná se jeví spolupráce jednotlivých organizací, kdy si předávají různé informace o osobách bez domova.*

Co se týče služeb, které je možné osobám bez domova v rámci spolupráce s Městským úřadem Trutnov nabídnout, jedná se zejména o sociální poradenství, doprovod na úřady, pomoc s vyplněním formulářů, dluhové poradenství či zprostředkování některých dalších služeb. „(...) *je to hlavně o tom, že přijdou a ocitli se jakoby najednou bez domova, nějaký jakoby akutní řešení. Takže obvolávání, to jsou třeba osoby z výkonu trestu jo. (...) prostě obvolává se, kde se dá jakoby najít akutně to bydlení jo. Tak to hodně jakoby obvoláváme nějakou sít, kterou teda žádnou skoro nemáme. (...) protože tady máme i víc možností jak teda jednat žejo. Získávat informace, něco sepisovat, něco prostě řešit s nima, něco konkrétního. (...) papírování v tom směru, že nemají ty doklady, jo že je někde poztrácej a třeba jako nemaj na jejich vystavení. Tak pak když jsou bez peněz, tak jakoby i ve spolupráci teda s úřadem práce se tam vlastně dává nějaká mopka na doklady. Plus samozřejmě je to další poradenství. Pokud klienti nemaj dávky vůbec, ocitnou se na ulici, tak samozřejmě doprovod na úřad práce, vyplnění formulářů co je potřeba. Neví si rady, nebo i doprovod k tomu samotnému jednání, když si taky nebudou vědět rady a že by se tam prostě nedokázali orientovat při tom jednání. Pak samozřejmě dluhový poradenství. Takovej ten základ, aby třeba si udělali přehled*

kde všude dlužej. Takže se jakoby rozesílaly dopisy klientům na určitý organizace, který měli třeba aspoň v patrnosti, kde by mohli dlužit, aby si udělali nějaký přehled. Samozřejmě zprostředkování třeba zdravotní jakoby pomoci nějaký, když to řeknu takhle, nemají třeba ani lékaře jo některý klienti.“ (RP2)

6.7.3 DVO3: Které potřeby osob bez domova nejsou naplňovány v dostatečné míře a jakým způsobem lidé bez domova tyto potřeby naplňují?

Pro tuto výzkumnou otázku byly stanoveny následující kategorie:

- a) finance
- b) nocleh
- c) jídlo
- d) ošacení
- e) hygiena

Všichni pracovníci se shodují že u jejich klientů z řad lidí bez domova není dostatečným způsobem naplněna potřeba bydlení. *„Tak nabízí se bydlení primárně samozřejmě.“ (RP4)*

Zmíněny byly také jiné potřeby, které nejsou dle názoru jedné pracovnice naplňovány. *„Tak jednoznačně emocionální potřeby, protože to zázemí, které my jim poskytneme, tak je vlastně míněno i koncipováno tak, aby si klientky u nás nepřipadaly jako doma. My je motivujeme k tomu, aby to prostředí bylo takový, aby pro ně opravdu bylo snadný odejít a žádoucí odejít. (...) My se jim samozřejmě nějaký emocionální zázemí základní snažíme poskytnout.“ (RP1)*

a) - finance

Téma financí je u lidí bez domova velmi ožehavým tématem. Většina těch, kteří žijí na ulici nepracují, ale pobírají různé dávky. *„Ted'ka dostávám ze sociálky tu podporu žejo. 3410 Kč žejo.“ (RO1)* Někteří již jsou v důchodovém věku. *„(...) no pro město, to jsou ty veřejně prospěšný práce. Je to šance žejo. To musíme udělat těch třicet hodin no, abysme měli nárok na ty dávky no, co pobíráme. To je ta hmotná nouze. (...) A příští rok si budu žádat o důchod.“ (RO2)*

Ne všichni respondenti však chtěli o své finanční situaci hovořit. „*No to je různý. Někdy uděláme nákej šolich. No a tak.*“ (RO4) Často se tedy jedná o práci na černo či dokonce protiprávní jednání ve formě krádeží. Což mi bylo dotyčnou respondentkou potvrzeno po skončení rozhovoru mimo záznam.

Někteří lidé žijící na ulici mají nasmlouvané krátkodobé brigády ve formě různé výpomoci či úklidu. „*Ted'ka budu příští tejden zase chodit na brigádu. To uklízím.*“ (RO1) Jiní zase sbírají vratné lahve či papír do výkupu. „*Dřív, když jsem ještě moh pracovat, vždycky jsem nějakej ten kšeft sehnal. Ted' občas sbírám papír, ale za to moc není.*“ (RO3)

Ani tento příjem jim však mnohdy nestačí. Často to tedy řeší různým půjčováním. „*Ted' si musím něco pučit, abych měla do pondělka co. (...) tak si musím někde pučit aspoň stovku, abych měla na jídlo.*“ (RO1) Případně pokud žijí v nějaké komunitě, jsou schopni vyžít z různých dávek, které pobírají. „*Tady prostě jeden pobírá dávky 10., další pobírá 15. a třetí 20. a oni z toho prostě postupem toho měsíce vyžijou. Popůjčujou si, koupěj co potřebujou.*“ (RP2)

Další možností jak přijít k penězům je žebrání. Většina z oslovených přiznala, že občas někoho poprosí o pár drobných. Ne pro všechny je však tento způsob obživy přijatelný. „*Nežebrám. To by bylo pod mojí úroveň. Když už si někomu o peníze řeknu, je to půjčka. To pak vím, že mu to šestnáctýho musím vrátit. Jinak bych se tady nemoh ukázat.*“ (RO3)

U osob bez domova, kterým byl ustanoven veřejný opatrovník jim tento pracovník zajišťuje hospodaření s penězi. „*My jim vždycky s kolegyní zajistíme ubytování, hygienu, potraviny, oblečení. To není problém, ale musej chtít. (...) My máme páku v tom, že je aspoň třeba dvakrát nebo jednou týdně kontroluju, když přijdou pro peníze. Vždycky přijdou pro peníze. (...) My máme výhodu v tom, že jak jsou ti klienti nesvéprávní a my držíme ty důchody a ty dávky, tak oni sem vždycky přijdou, protože ty prachy jsou jediný, co chtěj.*“ (RP3)

Jak již bylo nastíněno v teoretické části práce mají často osoby žijící na ulici špatné zkušenosti s jednáním úřadů. Organizace poskytující sociální služby obvykle nabízí službu doprovázení na úřad, kterou klienti mohou využít. „*(...) třeba když jde o dávky*

hmotné nouze. (...) Je to z toho důvodu, že když tam s nima jdeme my, tak s nima jednaj trochu jinak než když tam jdou sami. Ten úřad práce je velkej problém. Že opravdu se nám tady stávalo, že jim ty žádosti trhaly, že to je na špatným formuláři a podobný věci. Když řekli, že jsou třeba i bez domova a že nemaj vlastně za co žít, tak jim řekli a za co jste žili do teď? Nebo jsou tam takový ty věci, kde vás najdeme? Jo to je takový specifický s těmahle lidma. Jo kde vás najdeme, my vás nemáme kde najít, takže my vás jako nezaevidujeme nebo teda jako nebudete mít nárok. Todle se tady jako dělo. (...) Takže když tam s nima jdeme, chovaj se líp. A nebo jako máme možnost to nějak korigovat to jejich chování.“ (RP4)

Kromě špatného zacházení jsou problémem také nedostatečné kompetence samostatných osob. Velmi často jsou závislí na pomoci jiné osoby. Nejčastěji je touto osobou pracovník ze zařízení, které navštěvují. *„Teďka právě budu chtít na J. (pracovník zařízení, jehož služby respondentka využívá), aby mně vyplnil papír. A na invalidní důchod, než bych měla odpracovanej ten důchod žejo. Ty léta na ten důchod.“* (RO1)

b) - nocleh

Způsoby, kterými osoby bez domova uspokojují svoji bytovou potřebu se velmi různí. Většina z nich má svoje stálé místo. Nejčastěji nějaký krytý prostor, který využívá k noclehu. Tyto osoby spadají podle typologie ETHOS do kategorie bez střechy. Velmi často se jedná o místa obsazená bez předchozího souhlasu jejich majitele. *„Dřív jsem spal jak se dalo. V lese ve stanu, v zimě na parovodech. Donedávna v bejvalým zahradnictví, jenže to mi zbourali, tak teď přespávám na nádraží. Ve vagónu mám spacáky a prošívanou deku.“* (RO3)

V průběhu života na ulici se mohou místa využívaná k noclehu měnit dle situace, ve které se zrovna dotyčná osoba nachází. *„Já jsem tenkrát měla ještě pětiletýho syna, takže jsme chvíli spali venku. (...) tak jsme spali v lese. Já jsem měla spacák a todleto. (...) Potom jsme spali v Poříčí na ubytovně. Tu potom jako tenkrát zrušili žejo. Pak si ten starší vzal k sobě toho mladšího. (...) tak jsme spali do rána pod podloubím. (...) na záchodě. Na parkovišti v tom zeleným záchodě. Tam mám deku prošívanou a tak pod sebe si vždycky vezmu bundu, abych nespala na tvrdým, přikryju se dekou a ráno*

vždycky vypadnu žejo. (...) V zimě jsem právě spala, jsem měla známýho ze Svobody jo a vždycky jsem vařila a starala se o všechno.“ (RO1)

Někteří spí dokonce na volném prostranství. *„(...) venku. V trávě někde, nebo pod keřem. V přírodě. Člověk si zvykne.*“ (RO2)

Dalším častým místem k přenocování jsou nejrůznější nezákonně obsazené budovy či jiné objekty, tzv. squaty. Osoby využívající tato místa k přespávání spadají dle výše zmíněné typologie do kategorie nejistého bydlení. *„(...) o kus dál. No je to takovej squat.*“ (RO5)

S přibývajícím roky však někteří lidé začínají přemýšlet i o vhodnějším typu přespávání. *„V zimě venku to už není nic pro mě. Podal jsem si žádost na pečovatelák, tak čekám jestli to dopadne.*“ (RO3)

c) - jídlo

Jídlo si každý z dotázaných obstarává po svém. Pokud využívají služby Kontaktního centra RIAPS, obvykle také využijí nabídky čínské polévky za 1 Kč. *„My tady poskytujeme všem klientům čínský polívky. My tady nemůžeme totiž vařit jo, takže to musí bejt něco, co jde rychle zalejt. Jako na všech káčkách se ty čínský polívky těm klientům dávaj nebo prodávaj.*“ (RP4)

Všichni dotázaní, kteří využívají služby RIAPS se shodují na tom, že tyto polévky nelze jíst neustále dokola. *„Tady jsou akorát ty čínský polívky a to se taky nedá furt jíst.*“ (RO5) Většina si proto jídlo kupuje v obchodě. *„Tak když беру vždycky tu podporu žejo, tak si nakoupim třeba já nevím nějaký salámy a takovýdle jo housky, nebo já mám spíš radši chleba žejo. Tak to si nosim v igelitce s sebou žejo.*“ (RO1)

Problémem při obstarávání jídla je nedostatek finančních prostředků. Velmi často se tak stává, že osoby bez domova i několik dní hladoví. *„Když nemám prachy, nedá se nic dělat a musim to vydržet do důchodu.*“ (RO3) Někteří mají možnost se občas najíst nebo vyspat u přátel. *„Když nemám peníze, tak hubnu. A nebo chodim ke známýmu do Horňáku, tak ten mi dá taky vždycky najíst. (...) Když tam jdu, tak on vždycky chce, abych mu uklidila. A někdy mě tam nechá i vyspat.*“ (RO4)

Žádný z dotázaných v případě hladu a nedostatku jídla nevybírá popelnice. „*To radši budu o hladu. Některý takový znám, co to dělaj, ale já teda nikdy.*“ (RO2)

Další z možností je využití potravinových balíčků, jejichž vydávání má na starosti pracovníce potravinového skladu. Jeho fungování má jasná pravidla. „*Takže jsme tomu nastavili pravidla, že pokud tu pomoc poskytují, tak je to vždycky na základě doporučení od někoho, kdo s tím člověkem nějakým způsobem pracuje. Jinak by to bylo lehce zneužitelný, protože já samozřejmě neznám tu situaci, ve který se ty lidi právě nacházej.*“ (RP5)

Tuto možnost využívá většina sociálních služeb určených lidem bez domova v Trutnově. „*Pak samozřejmě spolupracujeme s Charitou a můžeme zajistit klientům, který jsou bez domova potravinový balíčky. Využíváme toho a je to jako hodně fajn.*“ (RP4) „*Poskytujeme potravinovou pomoc matkám v nouzi, která je krátkodobá. Vlastně slouží jenom k okamžitému utišení hladu. To znamená nedáváme jim žádný zásoby ani na odpoledne, na večer. Dostanou potravinovou pomoc na tu chvíli, kdy ji skutečně potřebují. Potraviny zužitkují a pokud potřebují další den, tak se to řeší vždycky takhle.*“ (RP1)

d) - ošacení

Možnost získat nové oblečení v Trutnově lidé bez domova mají na více místech. Každé zařízení poskytuje vlastní neoficiální sociální šatník, který je obvykle zařízen z různých zdrojů. „*Oblečení to je taky problém, protože tady jsou dlouhý čekací lhůty na to, než Diakonie pošle oblečení. My to hodně řešíme, že tady máme nějaký vlastní sociální šatník. (...) to si tak jako nosíme vlastní z domova. Případně když je tady nějaká stážistka nebo stážista, tak donese. Nebo pak tady kolegové jako z Riapsu. (...) Tak jako občas někdo něco přinese.*“ (RP4) „*Naše zařízení poskytuje sociální šatník. (...) Sociální šatník mají k dispozici denně v pracovní době. Máme svůj vlastní sociální šatník, přispívá nám do něj veřejnost, vozí nám do něj věci trutnovská veřejnost. Vozí nám věci, který jsou nejen ošacením a obuví, ale taky hračky pro děti. To určitě vítáme, potřebujeme vyjma plyšáků, chybí nám hry.*“ (RP1)

Oblastní charita Trutnov má také k dispozici různé oděvy, které je schopná případně poskytnout. Do budoucna existují úvahy o rozšíření služeb potravinového skladu právě

také na oblečení, obuv či věci do domácnosti, které je již nyní v malém množství ve skladu možné najít. „(...) má teď v rámci potravinový pomoci i materiální pomoc. Jsou tam i nějaké kusy nádobí a plus jsou tam i nějaké jakoby hygienické potřeby. Takže u nich se dá i tohle. A nějaké jakoby ponožky a tak. Třeba sežene v nějakém velkém množství, někdo jí to daruje, takže ona to tam má.“ (RP2)

Městský úřad Trutnov v minulosti aktivně spolupracoval s Ošacovacím střediskem Diakonie Broumov. Tato spolupráce se nyní bohužel vytrácí. „(...) máme tady vlastně Diakonii Broumov-ošacovací středisko, dost sme s nima spolupracovali řádově dva, tři roky zpátky. Teď jakoby ta naše spolupráce docela upadá a to hlavně z důvodu, že teď čekací lhůty na ty balíčky jsou dlouhé. Tak jakoby nám klient přijde z výkonu trestu nebo nás osloví v zimě, že něco nemá a trvá to měsíc a půl jo, takže to naprosto nevyhovuje nějakým podmínkám nějaký vůbec rozumný spolupráce s klientem žejo. Ten jako je trošku rozčarovanej, když tohleto zjistí. Což my chápeme žejo, je to logický a byli jsme teda domluvený, že v nějakých opravdu velkých krizovkách zavoláme přímo do Broumova a daj nám tady echo, že můžeme přijít jo, ale to je velmi výjimečně a taky většinou tam třeba nic není jo takže ta spolupráce docela upadá s tou Diakonií.“ (RP2) Pracovnice proto mají v kanceláři připraven pro případ potřeby zcela neoficiální šatník vytvořený z vlastních zásob. „(...) takže jsme se rozhodli že vezmeme síly do vlastních rukou a prostě tady mám jakoby příručně, to je neoficiálně samozřejmě věc, kterou bych tady jako neměla mít jo. Nebo máme mezi kolegyněma jako že si něco darujeme mezi tady prostě známými. Nosí mi prostě kamarádi boty, teplý zimní oblečení. Není to oficiální věc. Takže to už nám je jako k dispozici hned jo. Měla jsem tady taky spacáky a pro lidi na ubytovnách taky nějaký jako i nádobí, nebo když někoho někam ubytujeme, aby měl nějaký základ, takže se tady sehnalo už leccos jo. Včetně těch bot a nějakých zimních oblečení. Docela si myslím, že s tím máme dobrou zkušenost. Je to neoficiální, takže samozřejmě sociální šatník to není.“ (RP2)

Pokud mají osoby bez domova možnost využít službu praní, často nosí dokola stejné oblečení velmi dlouhou dobu. Případně si pořizují oblečení na vlastní náklady v komerčních prodejnách. „Tak jako věci mám na převlíknutí. A vždycky si to tady (v Kontaktním centru RIAPS) nechám vyprat jo. To je všechno za korunu. Kalhoty mám za korunu. (...) Když něco potřebuju, tak si to můžu koupit, no někde v tom, v sekáči. (...)

podle toho v kterym, tak se to dá.“ (RO4) Osoby žijící na ulici nemají možnost si věci nikde uschovat. Obvykle všechen svůj majetek nosí s sebou. I proto nehromadí více věcí než je nutné. To co mají navíc je nejčastěji teplé oblečení na spaní. „No kde já bych to měla žejo. Tady mám baťoh. No a v igelitový tašce mám tu zimní bundu žejo. A na to spaní si strčím kalhoty do ponožek. A mám tepláky, ale mám pod tím jako ty rifle.“ (RO1)

e) - hygiena

Hygienický servis je možné využít v Kontaktním centru RIAPS. Zde je pro klienty připravená sprcha a také pračka. Tyto služby jsou zpoplatněny. Osprchování stojí 1 Kč a za praní prádla je účtována 1 Kč za kus. Tato služba je hojně využívána. *„Právě lidi, který nebydlej, hodně u nás perou. Hodně se sprchujou.“ (RP4)*

Tyto služby jsou hojně využívány. *„Za ten RIPAS jsem rád. Dřív jsem se koupal třeba v Úpě, nikdy jsem nechodil špinavej. Teď na starý kolena jsem za tu sprchu rád.“ (RO3)*

Osoby s ustanoveným opatrovníkem nechtějí využívat služeb RIAPSU. Možností je proto využívat k hygieně domluvené služby v domě s pečovatelskou službou. Problémem však je zpoplatnění této služby. *„Na tý pečovatelský mi to můžeme zajednat, to samozřejmě že jo, ale abysme tam třeba strčili novýho klienta, to ne. Protože my když ho dostaneme, tak ještě třeba 3 měsíce trvá, než se dostaneme k penězům. Protože Česká správa nám to 3 měsíce blokuje než se udělá změna v příjemci. No a oni samozřejmě peníze okamžitě utratí, takže my nemáme čím dotovat tu hygienu na tom pečovateláku. Potřebovali bysme nějaký takovýhle služby jakoby zadarmo.“ (RP3)*

6.7.4 DVO4: Jaké sociální služby lidi bez domova v Trutnově využívají?

V Trutnově chybí dostatečná nabídka služeb pro lidi bez domova. Pokud se člověk v tíživé situaci obrátí na pracovnice úřadu, ti ho nemají v podstatě kam odkázat. Klient tedy může ztratit motivaci a přestat se snažit o změnu svojí situace. *„(...)co jim máme nabídnout, žejo. Jako máme malej prostor v tý nabídce, takže opravdu někdy jakoby s náma ani nemaj zájem spolupracovat žejo, protože my nenabízíme nic zajímavýho. Jo říkám, nejsme neziskovka, jsme úřad a zároveň teda sociální pracovnice, ale musíme hledat to, jak zaujmout, nebo proč by za náma měli přijít a řešit s námi něco jo. Takže*

když zrovna neřeší ten dotyčnej ztrátu nějakých osobních dokladů nebo neshání nějaký informace, tak s náma moc jako spolupracovat nechce.“ (RP2)

Většina dotázaných na otázku, zda využívají nějaké sociální služby uvedla jako odpověď Kontaktní centrum RIAPS. *„Tak jako někdy zajdu do toho RIAPSU. Tam se můžu osprchovat, dám si polívku, někdy si vyperu. Když potřebuju něco, tak tam mi pomůžou.“ (RO5)*

Obvykle je to jediná sociální služba, kterou využívají. Kontaktní centrum RIAPS je svou nízkoprahovostí a nabídkou služeb osobám bez domova nejvíce přístupný. Pokud klienti o této službě neví, snaží se je na ně pracovnice Městského úřadu Trutnov navázat. *„(...)tak třeba samozřejmě zprostředkování kontaktu s RIAPSEM tady, s adiktology. No navázání na to jakože když o nich nevědí, někteří teda přišli .. že většinou už o nich vědí, protože to tady je největší vlastně. Největší možnost jak pomoc klientům jo. Sice to je pro osoby, které jsou závislé na alkoholu, takže když potom se ocitá někdo na ulici, tak zpravidla ten problém má, ale taky nemusí žejo a tam jsou ty dva dny vlastně vyčleněný a pokud ten klient problém s alkoholem nemá, tak si to musí když to řeknu blbě vymyslet. Aby tam mohl teda docházet úterý a pátek. Takže na tom jsme závislí i my, jakože máme aspoň tohle, co můžeme zprostředkovat.“ (RP2)*

U osob žijících v azylovém domě je situace zcela odlišná. Využívají služby dostupné v rámci azylového domu a občas nějaké další služby dostupné v Trutnově. *„Ta práce je komplexní, těžko vypíchnout z toho to, čemu se věnujeme, protože co případ, to vlastně jiná situace. A aby ta služba byla efektivní, tak musí bejt provázaná s ostatními organizacemi a institucemi. Spolupracujeme s úřadem práce, s terénními sociálními pracovníci, spolupracujeme s Městskou policií Trutnov, protože má dobrou místní a osobní znalost. Dále s ostatními sociálními službami, které jsou k dispozici. Nabízíme klientkám psychologickou podporu. Samozřejmě spolupracujeme s Oblastní nemocnicí Trutnov, s lékaři, se všemi základními školami kvůli dětem, sociálně právní ochranou dětí.(...) Velmi často klientky využívají služeb Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež - Shelter.“ (RP1)*

6.7.5 DVO5: Jaké sociální služby lidem bez domova v Trutnově schází?

Pracovníci se shodují na nedostatku nějakého sociálního či prostupného bydlení. „Klient, který v tuto chvíli je na ulici, to znamená to zjevné bezdomovectví, to jsou ty osoby, který vidíte na těch nádražích nebo na náměstí jak posedávají, většinou s krabicí s alkoholem, tak vlastně tam, u nich by to mělo začít. (...) Jiným typem je skryté bezdomovectví. To jsou lidé, kteří bydlí různě po známých, nebo na ubytovnách, ale nemají stálý domov. Pro ty taky chybí služba.“ (RP1)

S respondenty jsem hovořila o pobytových službách. Tyto služby pro muže v Trutnově zcela chybí. „(...) tady prostě není možnost jakoby nabídnout klientovi nějakou sociální službu co se týká bydlení žejo, takže nějaký ubytovny. Jo, ale zas je to jenom dočasný.“ (RP2)

Je však pravděpodobné, že většina osob žijících na ulici by o tento typ služeb zájem neměla, ani kdyby byly k dispozici. „Všichni místňáci, kteří žijí venku jsou tady v Trutnově dobrovolní. Nikdo je k tomuhle způsobu života nenutí. My jsme se několikrát snažili některým z nich pomoci. Jednomu jsme sehnali i práci s ubytováním, ale on se na to stejně po nějaké době vykašlal. Teď je zpátky na ulici. Tenhle život mu vyhovuje.“ (RP6) „Lidi kteří nechtěj, tak z ulice nepudou.“ (RP4)

Důvodů nezájmu o dlouhodobé pobytové služby typu azylového domu je několik. Jedním z nich je nutnost dodržování určitých pravidel, která lidem bez domova nevyhovují. „Nevim, nevim. To si neumím představit. Já už jsem zvyklej takhle. (...) Můžu si odejít kdykoliv, přijít si kdykoliv a tam jsou pravidla a to bych nechtěl.“ (RO2)

Dalším důvodem je také netolerance těchto služeb k užívání alkoholu a jiných návykových látek. „Určitý lidi tam nesměj.“ (RO4) „Nesplňuju jednu takovou základní věc. Říká se tomu do půl promile. (...) protože jsem notorickéj alkoholik.“ (RO5)

RO1 by o využívání pobytové služby typu azylového domu zájem měla, problémem však zůstává otázka financí. Jejich nedostatek by pravděpodobně neumožňoval využívání této sociální služby. Dále by také záleželo, jakým způsobem by byla vymezena cílová skupina. Zda by mnou oslovené osoby měly možnost tyto služby využívat. Fungování takové služby by mohlo být omezeno např. jen na zimní měsíce.

„Tak když by mě tam nechali, tak bych to využívala. Jde o to, kolik bych platila žejo. (...) Jako přes léto mě to nevadí žejo bejt venku, ale v zimě no.“ (RO1)

Žádný z oslovených však nevyklučoval občasné využití noclehárny a to zejména v zimních měsících. *„Otázka je, jestli to nějakým způsobem řeší tu situaci těch klientů. Řeší to tak jako krátkodobě.“ (RP4)* Dotázaní uvedli, že by byli ochotni občas za tuto službu zaplatit. Jeden z dotázaných dokonce uvedl, že v zimě někdy využívá služeb noclehárny ve Dvoře Králové nad Labem. *„Tam to je za dvacet korun no. Spaní, vykoupaní, jídlo. Tam dávaj polívky no. Za těch dvacet korun to je dobrý.“ (RO2)*

Určitou část osob bez domova tvoří také osoby propuštěné z výkonu trestu či opouštějící ústavní zařízení. S nimi je nutné pracovat zcela odlišným způsobem a nabídnout jim také adekvátní služby. Které však v Trutnově nejsou dostupné. *„(...) ty jsou prostě úplně paralizovaný z toho, že nemaj kde spát, jsou zoufalí a ty maj ale zájem o nějaký stabilnější bydlení a o nějakou intenzivnější práci, na kterou zase my, protože děláme s trošku jinou cílovou skupinou nemáme vždycky úplně čas. Ale snažíme se jako hodně tyhle služby suplovat. Běháme s nima na ty úřady, zajišťujeme od tý Charity ty potraviny jo zajišťujeme i nějaký to oblečení, obvoláváme ubytovny. Jako děláme to.“ (RP4)*

Všichni respondenti se shodují na tom, že by měli zájem o služby nějakého nízkoprahového zařízení, kde by měli možnost si odpočinout a za drobný poplatek si vyprat, najíst se a případně si vyměnit oblečení. Na potřebnosti této služby se shodují také pracovníci. Ti v ní vidí také možnost, jak s klientem pracovat na rozvoji jeho dovedností a následně na nějaké změně jeho životní situace. *„(...) nějaké denní centrum, kde by se s těma klientama pracovalo. A tam by se mohli posouvat k nějakým těm výsledkům. (...) Ale já si myslím, že tady by byl potřeba nějaký sociální pracovník, kterej by dělal nějakou strukturovanou sociální práci. A ta by byla ideální podle mě v tom denním centru.“ (RP4)*

6.8 Zodpovězení hlavní výzkumné otázky a doporučení do praxe

Prostřednictvím zodpovězení dílčích výzkumných otázek je nyní možné přistoupit k zodpovězení hlavní výzkumné otázky: **Jsou dostupné sociální služby pro lidi bez domova v Trutnově dostatečné vzhledem k potřebám těchto osob?**

Dostupnost sociálních služeb pro lidi bez domova v Trutnově je diskutabilní. Jedinou službou zaměřenou konkrétně na tuto cílovou skupinu je Azylový dům pro ženy a matky s dětmi Most k životu o.p.s. Ten však poskytuje svoje služby pouze ženám. Obdobné zařízení pro muže v Trutnově neexistuje. Ostatní služby, které mají osoby bez domova možnost využívat jsou primárně zaměřené na jinou cílovou skupinu uživatelů. Sem spadá Městský úřad Trutnov a Kontaktní centrum RIAPS. Specifické místo pak zaujímá Oblastní charita Trutnov, která zaštiťuje potravinový sklad. Jeho služby mají možnost lidé bez domova využívat v případě spolupráce s některou z výše uvedených organizací, jelikož potravinové balíčky jsou vydávány na doporučení některého z pracovníků. Městský úřad Trutnov může poskytovat zejména služby spojené s poradenstvím. O tento typ služeb však obvykle nemají zájem lidé, kteří se na ulici pohybují již delší dobu. Jsou vhodné spíše pro osoby ohrožené ztrátou bydlení, které chtějí svou nepříznivou životní situaci řešit aktuálně. Osoby bez domova mají často problémy s alkoholem. Ty mohou být jednou z příčin bezdomovectví, či jeho důsledkem. Jako nejvhodnější se tedy jeví služby Kontaktního centra RIAPS. Tam mohou klienti řešit primárně svou závislost. A následně také využívat služeb potravinového a hygienického servisu. Toto místo je pro lidi bez domova nesmírně cenné a je jednou z mála možností, jak mohou tyto osoby naplňovat alespoň některé ze svých základních potřeb. Co se týče kapacity jednotlivých služeb, ta se zdá být dostatečná pro dané cílové skupiny. Nicméně není dostatečná, pokud by měla osobám bez domova poskytovat adekvátní péči a služby zacílené pro tuto konkrétní skupinu osob.

Pokud budeme hovořit o potřebách osob bez domova, ty se nijak zásadně neliší od potřeb ostatních občanů. Rozdíl je však v tom, že lidé bez domova jsou neustále uvězněni v kolotoči, kdy jsou nuceni stále dokola řešit, zda budou schopni naplnit alespoň svoje základní životní potřeby. I proto jsem se ve výzkumu zaměřila zejména na oblast financí, noclehu, jídla, ošacení a hygieny. Tyto na první pohled banální oblasti tvoří základní pilíře práce s bezdomovci. V České republice je systém práce s těmito osobami postaven na tom, že nejprve je nutné uspokojit základní potřeby a teprve poté je možné s klientem pracovat na vyřešení jeho životní situace. Tento proces však velmi často komplikuje nedostatek služeb určených cílové skupině osob bez domova.

Trutnov není v tomto ohledu výjimkou. Sociálních služeb je ve městě celá řadě, nicméně jsou zacílené na jiné skupiny osob. Lidé ohrožení sociálním vyloučením či dokonce bezdomovci pohybující se na okraji společnosti jsou často opomíjenou skupinou osob, se kterou je nutné pracovat. Musíme tak poukázat na potřebnost tohoto typu služeb. Jako vhodné řešení se jeví zřízení nízkoprahového denního centra. Jeho vznik by mohl být provázán s již existujícími službami, např. s azylovým domem. V jeho rámci by měli klienti mít možnost vykonat základní hygienu, najíst se a odpočinout si. K dispozici by měl být také sociální pracovník, který by poskytoval sociální poradenství a mohl s klienty pracovat na vyřešení jejich nepříznivé životní situace. Do budoucna by mohla vzniknout nějaká menší noclehárna s několika málo lůžky, která by byla otevřená pouze sezónně. Co se týče prevence bezdomovectví, bylo by vhodné pracovat zejména s dluhovou problematikou. V rámci předcházení vzniku bezdomovectví by měl fungovat systém sociálního bydlení, který by pomohl osobám či rodinám nějakým způsobem stabilizovat jejich situaci v době krize. Návrhů by samozřejmě mohlo padnout daleko více. Trutnov však není natolik velké město a problematika bezdomovectví je zatím stále spíše okrajovou záležitostí, tudíž se domnívám, že problémem budou finance.

Pokud se tedy pokusím odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, domnívám se, že dostupné služby pro lidi bez domova v Trutnově dostatečné nejsou. Nejsou schopné vhodným a dostatečným způsobem zajistit naplňování potřeb osob bez domova. A největším problémem zůstává jejich nezaměřenost na tuto cílovou skupinu osob.

Závěr

Problematika bezdomovectví je velmi diskutovaným tématem, které je zároveň stále postaveno na okraj. Všichni jsou ochotni připustit, že počty lidí bez domova narůstají. Nikdo však zatím nedokázal vymyslet efektivní a zejména ucelený způsob, jak tento fenomén řešit. Osoby bez domova jsou velmi širokou skupinou, se kterou nelze pracovat jako s jedním celkem. Různé formy bezdomovectví s sebou přináší řadu rozdílných oblastí, na kterých je nutné s dotýčnými osobami pracovat. Je také nesmírně těžké určit přesné počty lidí bez domova. I to je důvodem, proč je neustále podceňována potřeba služeb pro tuto cílovou skupinu.

Pro svůj výzkum jsem použila kvalitativní výzkumnou strategii. Díky tomu jsem měla možnost získat mnoho různých názorů a náhledů na situaci. Ukázalo se, že většina respondentů, které jsem oslovila je ve shodě. A to jak z řad pracovníků, kteří se shodují na nedostatečném množství sociálních služeb pro lidi bez domova. Ale také z řad konkrétních bezdomovců, kteří snášejí svůj nelehký život s humorem. Velmi mě překvapila otevřenost většiny z nich. Polo-strukturované rozhovory mi poskytly volnost při kladení otázek a možnost je různě pozměňovat dle dané situace, což se ukázalo jako nutnost téměř ve všech případech. Nevýhodou samozřejmě zůstává nemožnost zobecnění výsledků. Nicméně to nebylo záměrem výzkumu, jehož výsledky by mohly posloužit v rámci komunitního plánování jako podklad pro mapování cílové skupiny.

Z mého výzkumu vyplívá zjištění nedostatku služeb pro osoby bez domova v Trutnově. Respektive nedostatku služeb zaměřených výhradně na tento typ lidí. Jiné služby tak suplují tuto absenci. Zatím poměrně úspěšně. Nicméně všichni pracovníci se shodují na tom, že pro práci s osobami bez domova je potřeba věnovat těmto lidem čas. Čas, který se pochopitelně musí ubrat někde jinde. Pro možné návrhy jak tuto situaci řešit by bylo nutné provést daleko obsáhlejší výzkum. Ten by měl být zaměřený zejména na zmapování osob bez domova a jejich pohybu a dále samozřejmě na jejich potřeby a jakým způsobem jsou, nebo by mohly být naplňovány. V rámci aktuálně probíhajícího komunitního plánování se chystají nějaké změny v oblasti práce s osobami sociálně vyloučenými. Zatím se však jedná pouze o návrhy a možné scénáře. Nicméně těchto jednání jsou účastní lidé, kterým osud bezdomovců není lhostejný a vidí v práci s nimi smysl.

Seznam použité literatury

AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. *Příručka pro obce: Bydlení*. Praha: Úřad vlády ČR - Odbor pro sociální začleňování (Agentura), 2012a. ISBN 978-80-7440-068-1.

AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. *Příručka pro obce: Sociální služby*. Praha: Úřad vlády ČR - Odbor pro sociální začleňování (Agentura), 2012b. ISBN 978-80-7440-068-1.

BÁBIK, Jan. Re: *informace MP Trutnov k osobám bez přístřeší* [elektronická pošta]. Message to: Tereza Dobicová. 9.6.2017 [cit. 13.6.2017]. Osobní komunikace

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

BAUMRUKOVÁ, Pavla. *Obce, města, regiony a sociální služby*. Praha: Sociopress, 1997. Sešity pro sociální politiku (Socioklub). ISBN 80-902260-1-9.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-7239-048-1.

BEŇOVÁ, Nina. *Bezdomovci, ľudia ako my*. Košice: o. z. Proti prúdu, 2008. ISBN 978-80-969924-1-6.

BUCHTOVÁ, Božena. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický a sociální problém*. Praha: Grada, 2002. Psyché (Grada). ISBN 80-247-9006-8.

CVEČEK, David. *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce: [projekt Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2348-8.

České sociální podnikání - Principy a definice. In: *České sociální podnikání* [online]. ©2017 České sociální podnikání [cit. 8.6.2017]. Dostupné z: <http://www.ceske-socialni-podnikani.cz/cz/socialni-podnikani/principy-a-definice>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD (ČSÚ). *Tab. 30 Obyvatelstvo podle způsobu bydlení a podle velikostních skupin obcí, okresů a správních obvodů ORP - Královéhradecký kraj* [online]. Statistika. Sčítání lidu, domů a bytů. 2011. [cit.10.6.2017]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt-vyhledavani&pvo=ZVKR030&vyhltext=bezdomovci&bkv=YmV6ZG9tb3ZjaQ..&z=T&f=TABULKA&katalog=all&pvoc=100&pvoch=3085&&str=v82>

DEDE, Graciela. O chudobě z hlediska hospodářských, sociálních a kulturních práv. In: BATTHYÁNY, Karina a kol. *Právo nežít v chudobě: chudoba jako porušování lidských práv*. Vyd. 1. Praha: Filosofia, 2010. ISBN 978-80-7007-321-6.

DIVIŠOVÁ, Zuzana. Trvalé bydliště, trvalý pobyt - změna, odhlášení, zrušení, informace. In: *Bezplatná právní poradna* [online]. © Eva Mlčochová 2009 - 2017 [cit. 13.3.2017]. Dostupné z: <http://www.bezplatnapravni poradna.cz/online-zdarma/trvale-bydliste.html>

DLOUHÝ, Jiří. *Životní minimum*. Vyd. 1. Praha: Sociopress, 1997. Sešity pro sociální politiku. ISBN 80-902260-2-7.

FEANTSA. ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR. In: *FEANTSA* [online]. [cit. 13.5.2017]. Dostupné z: http://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf

FITZPATRICK, Suzanne. *Bezdomovství: přehled výsledků výzkumů z Velké Británie*. Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2004. ISBN 80-86625-15-X.

HALUZOVÁ, Soňa. Počet lidí bez domova vzrostl, ale ne těch na ulici. In: *Brno* [online]. © Statutární město Brno, 2014 [cit. 25.5.2017]. Dostupné z: <https://www.brno.cz/brno-aktualne/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/a/pocet-lidi-bez-domova-vzrostl-ale-ne-tech-na-ulici/>

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

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

HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.

HRADECKÝ, Ilja. Co znamená pro společnost bezdomovství? In: *Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice: sborník z konference : Praha, 26.-27.11.2014*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. ISBN 978-80-7421-094-5.

HRADECKÝ, Ilja. *Profily bezdomovství v České republice: Konflikt, bezdomovci a veřejný prostor*. [online] Praha, 2006. [cit. 23. 4. 2017]

Dostupné z: http://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2006kbvp_tz_cz.pdf

HRADECKÝ, Ilja. *Profily bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé*. [online] Praha, 2005. [cit. 16. 4. 2017]

Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/pslvakj05cz.pdf>

Charta základních práv evropské unie. In: *Euroskop.cz* [online]. © 2005-2017 Vláda České republiky [cit. 16.5.2017]. Dostupné z: http://www.euroskop.cz/gallery/6/2090-charta_zakladnich_prav_1.pdf

KOHOUTEK, Rudolf a kol. *Základy sociální psychologie*. Brno: CERM, 1998. ISBN 80-7204-064-2.

KREBS, Vojtěch a kol. *Sociální politika*. Vyd. 4., přeprac. Praha: ASPI a. s., 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.

KUBALA, Ondřej. Výsledky sčítání bezdomovců. In: *Sčítání lidu, domů a bytů 2011* [online]. 2015 [cit. 14.4.2017]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu

LUX, Martin. *Bydlení - věc veřejná: sociální aspekty bydlení v České republice a zemích Evropské unie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-12-1.

MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1 (brož.).

MAREŠ, Petr. Marginalizace, sociální vyloučení. In: SIROVÁTKA, Tomáš, ed. *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2002. ISBN 80-86251-13-6.

MAREŠ, Petr. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Vyd. 2., dopl. Praha: Sociologické nakladatelství, 1998. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-901424-9-4.

MAREŠ, Petr. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-61-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-24-9.

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

MPSV. Job club. In: *Integrovaný portál MPSV Zaměstnanost* [online]. [cit. 20.4.2017]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/sz/obcane/jobclub>

MPSV. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2013. ISBN 978-80-7421-072-3.

MPSV. *Slovník sociálního zabezpečení 2015*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2015. ISBN 978-80-7421-114-0.

MPSV. *Strategie sociálního začleňování 2014-2020*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2014. ISBN 978-80-7421-080-8.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-830-6.

NAKONEČNÝ, Milan. *Obecná psychologie*. Praha: Triton, 2015. ISBN 978-80-7387-929-7.

National Alliance to end Homelessness. What is Housing First? In: *National Alliance to end Homelessness* [online]. 2006 [cit. 5.5.2017]. Dostupné z: http://www.endhomelessness.org/page/-/files/1425_file_WhatIsHousingFirst_logo.pdf

NOVOTNÁ, Alena a Anna ŽILOVÁ. *Chudoba a dobrovolná skomnosť*. Ružomberok: VERBUM - vydavateľstvo KU, 2011. ISBN 978-80-8084-735-7.

ONDREJKOVIČ, Peter. Chudoba In: ONDREJKOVIČ, Peter et al. *Sociálna patológia*. Bratislava: Veda, 2000. ISBN 80-224-0616-3.

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

Příklady nejlepší praxe v boji proti bezdomovectví. Praha: FEANTSA, 2003. ISBN 80-86451-05-4.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.

RŮŽIČKA, Jiří. Pozitivní vymezení prevence In: *Konsensuální konference o bezdomovectví v České republice: sborník z konference : Praha, 26.-27.11.2014*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015. ISBN 978-80-7421-094-5.

SCHWARZOVÁ, Gabriela. Sociální práce s bezdomovci. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, eds. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

ŠIMÍKOVÁ, Ivana, Robert TRBOLA, Jan MILOTA a Magda FRIŠAUFOVÁ. Metodika prevence ztráty bydlení. In: *MPSV* [online]. Praha: VÚPSV, 2015 [cit. 3.5.2017]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/23608/Methodika_prevence_ztraty_bydleni_def.pdf

ŠUPKOVÁ, Danuše a kol. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2245-0.

TRNKOVÁ, Lenka. Re: *Statistiky lidí bez domova* [elektronická pošta]. Message to: Tereza Dobicová. 6.6.2017 [cit. 13.6.2017]. Osobní komunikace

TROUSIL, Michal a Veronika JAŠÍKOVÁ. *Úvod do tvorby odborných prací*. Vyd. 2., rozš. Hradec Králové: Gaudemaus, 2015. ISBN 978-80-7435-542-4.

TVRDONĚ, Miroslav a Anna KASANOVÁ. *Chudoba a bezdomovstvo*. Nitra: Katedra sociálnej práce a sociálnych vied, 2004. ISBN 80-8050-776-7.

Usnesení ze dne 16. prosince 1992, o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součásti ústavního pořádku České republiky. In: *Sbírka zákonů ČR* [online]. 1993, částka 1, s. 17-23 [cit. 2. 6. 2017]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Úvod do psychologie*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0015-3.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-246-0841-3.

WHITHERS, Jim. *Průvodce pouliční medicínou*. Praha: Armáda spásy v České republice, 2015. ISBN 978-80-905801.

Zákon č. 48 ze dne 7. března 1997, o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů ČR* [online]. 1997, částka 16, s. 1185 - 1264 [cit. 19. 3. 2017].

Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=48/1997&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

Zákon č. 133 ze dne 12. dubna 2000, o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel). In: *Sbírka zákonů ČR* [online]. 2000, částka 39, s. 1865 - 1871 [cit. 12. 2. 2017].

Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=133/2000&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů ČR* [online]. 2006, částka 37, s. 1257 - 1289 [cit. 18. 3. 2017]. ISSN 1211-1244.

Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

Zákon č. 110 ze dne 14. března 2006, o životním a existenčním minimu. In: *Sbírka zákonů ČR* [online]. 2006, částka 37, s. 1300 - 1304 [cit. 31. 5. 2017]. ISSN 1211-1244.

Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=110/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006, o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů ČR* [online]. 2006, částka 37, s. 1305 - 1328 [cit. 31. 5. 2017]. ISSN 1211-1244.

Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=111/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

ŽÁK, Tomáš. Typy terénní práce. In: *Streetwork.cz* [online]. ČAS © 2006-2017, 2010 [cit. 18. 5. 2017]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2660

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 - Hierarchická teorie potřeb

Obrázek č. 2 - Domény bezdomovství a vyloučení z bydlení

Obrázek č. 3 - Ambulantní a pobytové služby pro lidi bez domova

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 - Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

Tabulka č. 2 - Přehled respondentů

Tabulka č. 3 - Statistika osob bez domova (Městský úřad Trutnov)

Tabulka č. 4 - Statistika přestupků osob bez domova (Městská policie Trutnov)

Seznam příloh

Příloha A - Sedm teoretických domén bezdomovství	I
Příloha B - Česká verze typologie ETHOS	II
Příloha C - Informovaný souhlas.....	III

Příloha A - Sedm teoretických domén bezdomovství

Č.	Typologie	Koncepční kategorie	Fyzická doména	Právní doména	Sociální doména
1.		Bez střechy	Žádné obydlí (střecha)	Žádný právní nárok na užívání prostoru (vlastnictví, užívací právo)	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
2.		Bez domova	Má místo k bydlení, vhodné k obývání	Žádný právní nárok na užívání prostoru (vlastnictví, užívací právo)	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
3.		Nejisté a nevyhovující bydlení	Má místo k bydlení (nejisté a/nebo nevhodné k obývání)	Žádná jistota užívacího práva	Má prostor pro sociální vztahy
4.		Nevyhovující bydlení a sociální izolace v legálně obývaném obydlí	Nevyhovující bydlení (nezpůsobilé k obývání)	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy
5.		Nevyhovující bydlení (jisté užívací právo)	Nevyhovující bydlení (nezpůsobilé k obývání)	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Má prostor pro sociální vztahy
6.		Nejisté bydlení (vhodné k obývání)	Má místo k bydlení	Žádná jistota užívacího práva ztráta vlastnictví	Má prostor pro sociální vztahy
7.		Sociální izolace v kontextu jistého a vhodného bydlení	Má místo k bydlení	Má právní nárok a/nebo jistotu užívacího práva	Žádný soukromý a bezpečný osobní prostor pro sociální vztahy

Zdroj: Hradecký, 2007, s.10

Příloha B - Česká verze typologie ETHOS

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Generická (druhová) definice	Národní subkategorie	Bezdomovci × ohrožení
BEZ STŘECHY	1 Osoby přežívající venku	1.1 Spaní venku (bez možnosti 24hodinového ubytování) – bez střechy	1.1.1 osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, vraky aut)	bezdomovci
	2 Osoby v noclehárně	2.1 Noclehárna	2.1.1 osoby v noclehárně (podle ZSS) 2.1.2 osoby sezonně užívající k přenocování prostory zařízení sociálních služeb bez lůžek	bezdomovci
BEZ BYTU	3 Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	3.1 Azylový dům	3.1.1 muži v azylovém domě 3.1.2 ženy v azylovém domě 3.1.3 matky s dětmi v azylovém domě 3.1.4 otcové s dětmi v azylovém domě 3.1.5 úplné rodiny v azylovém domě 3.1.6 osoby v domě na půli cesty	bezdomovci bezdomovci bezdomovci bezdomovci bezdomovci bezdomovci
		3.2 Přechodná ubytovna	3.2.1 osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení) 3.2.2 osoby v přístřeší po vystěhování z bytu	bezdomovci bezdomovci
	4 Osoby v pobytových zařízeních pro ženy (ohrožené domácím násilím)	4.1 Pobytové zařízení pro ženy (ohrožené domácím násilím)	4.1.1 ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese 4.1.2 ženy ohrožené domácím násilím pobývající v azylovém domě	ohrožení ohrožení
	5 Osoby v ubytovnách pro imigranty	5.1 Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	5.1.1 žadatelé o azyl v azylových zařízeních	ohrožení
		5.2 Ubytovny pro migrující pracovníky	5.2.1 migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)	ohrožení
	6 Osoby opouštějící instituce	6.1 Věznice a vazební věznice	6.1.1 osoby opouštějící věznice	ohrožení
		6.2 Zdravotnická zařízení 6.3 Zařízení pro děti	6.2.1 osoby opouštějící zdravotnická zařízení 6.3.1 osoby opouštějící dětské instituce 6.3.2 osoby opouštějící péčovskou péči	ohrožení ohrožení ohrožení
7 Uživatelé podpory v bydlení	7.1 Pobytová péče pro bezdomovce 7.2 Podpora bezdomovců v bydlení 7.3 Přechodné bydlení s podporou 7.4 Trvalé bydlení s podporou	Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje		

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Generická (druhová) definice	Národní subkategorie	Bezdomovci × ohrožení
NEJISTÉ BYDLENÍ	8 Osoby žijící v nejistém bydlení	8.1 Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.1 osoby přechodně bydlící u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení) 8.1.2 osoby v podnájmu (nemají jinou možnost bydlení)	ohrožení ohrožení
		8.2 Bydlení bez právního nároku	8.2.1 osoby bydlící v bytě bez právního důvodu	ohrožené
		8.3 Nezákoně obsazené budovy	8.3.1 osoby v nezákoně obsazené budově	bezdomovci
		8.4 Nezákoně obsazení pozemku	8.4.1 osoby na nezákoně obsazeném pozemku (zahradkářské kolonie, zemnice)	bezdomovci
NEVYHOVUJÍCÍ BYDLENÍ	9 Osoby ohrožené vystěhování	9.1 Výpověď z nájemního bytu	9.1.1 osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu	ohrožení
		9.2 Ztráta vlastnictví bytu	9.2.1 osoby ohrožené vystěhování z vlastního bytu	ohrožení
		10 Osoby ohrožené domácím násilím	10.1 Policejné zaznamenané domácí násilí	10.1.1 osoby ohrožené domácím násilím – policejné zaznamenané případy domácího násilí, vykázaní
11 Osoby žijící v provizorních a nestandardních budovách nebo v budovách, které nejsou určeny k bydlení	11.1 Mobilní obydlí (maringotka, karavan)	11.1.1 osoby žijící v mobilním obydlí, např. maringotka, karavan, houseboat (nemají jinou možnost bydlení)	ohrožení	
	11.2 Nestandardní budova, která není určena k bydlení	11.2.1 osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele	ohrožení	
	11.3 Provizorní stavba	11.3.1 osoby žijící v provizorních a nestandardních budovách nebo v budovách, které nejsou určeny k bydlení, např. bez kolaudace	ohrožení	
12 Osoby žijící v nevhodném bydlení	12.1 Bydlení v objektu označeném podle národní legislativy jako neobyvatelné	12.1.1 osoby žijící v nevhodném prostředí – obydlí se stalo nezpůsobilým k obývání (dříve bylo; povodně, vichřice, neopravené domy, plísňe)	ohrožení	
13 Osoby žijící v přelidněném bytě	13.1 Nejvyšší národní norma definující přelidnění	13.1.1 osoby žijící v přelidněných bytech	ohrožení	

Zdroj: Hradecký, 2007, s. 32-33

Příloha C - Informovaný souhlas

INFORMOVANÝ SOUHLAS S VÝZKUMNÝM ROZHOVOREM

Prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s podstatou, cílem a obsahem diplomové práce Terezy Dobicové, studentky Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové, na téma: Potřebnost sociálních služeb pro lidi bez domova v Trutnově.

Souhlasím s účastí na výzkumu formou rozhovoru. Dávám své svolení, aby mnou poskytnutý materiál byl použit za účelem sepsání diplomové práce, popř. pro jakékoliv další odborné publikace vycházející z této práce.

Souhlasím se způsobem, jakým bude zachována důvěrnost a jakým bude zacházeno s mými osobními údaji během výzkumu i po jeho skončení.

Souhlasím s nahráváním rozhovoru a analýzou výsledného zvukového záznamu či jeho přepisem. Zároveň dávám autorce souhlas k citování mnou poskytnutých informací v diplomové práci.

Jsem srozuměn/a s tím, že moje účast na rozhovoru je dobrovolná. Mám možnost odmítnout odpovědět na jakoukoliv otázku, případně rozhovor kdykoliv v jeho průběhu ukončit.

Jsem si vědom/a, že je tento informovaný souhlas vyhotoven ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž jeden obdrží moje osoba a druhý autorka práce.

Datum rozhovoru:

Jméno:

Podpis: