

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Nikola Lazaridisová, DiS.

*Sociální služby pro osoby bez domova v Pardubicích
a spokojenost jejich uživatelů s nimi*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Hana Krylová Ph.D.

2024

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Olomouci dne 25.4.2024

Nikola Lazaridisová, DiS.

Obsah

Úvod	4
1. Vymezení základních pojmů.....	5
1.1 Chudoba.....	5
1.2 Bezdomovectví, bezdomovec	6
2. Formy bezdomovectví	9
3. Příčiny vzniku bezdomovectví.....	12
4. Podpora osob bez přístřeší	14
4.1 Sociální dávky	14
4.2 Sociální služby.....	15
5. Možnosti pomoci pro osoby bez přístřeší v Pardubicích	20
5.1 Služby pro osoby bez přístřeší nabízené Magistrátem města Pardubic.....	20
5.2 Obecně prospěšná společnost SKP-CENTRUM.....	22
6. Metodologie výzkumu	27
6.1 Cíl výzkumu	27
6.2 Metody výzkumu	27
6.3 Výzkumný vzorek.....	28
6.4 Průběh šetření	28
6.5 Výsledky analýzy dat.....	29
7. Vyhodnocení výzkumného šetření	44
7.1 Návrh na zkvalitnění sociálních služeb v Pardubicích	45
Diskuze.....	47
Závěr.....	49
Bibliografický seznam.....	50
Seznam obrázků	53
Seznam tabulek	54
Seznam grafů.....	55
Přílohy	56

Úvod

V bakalářské práci se zabývám problematikou osob bez přístřeší a poskytovanými sociálními službami ve městě Pardubice, díky kterým mohou participovat na zlepšení své nepříznivé sociální situace. V současné společnosti se otázka péče a podpory osob bez přístřeší stává stále naléhavější a komplexnější. K výběru tohoto tématu mě přivedla osobní zkušenost ze zaměstnání. Pátým rokem pracuji jako sociální pracovníce obce v Pardubicích. Moji cílovou skupinu jsou osoby ohrožené ztrátou bydlení a sociálním vyloučením. Lidé bez domova jsou často vystaveni řadě životních výzev, a proto vyžadují zvláštní pozornost jak ze strany veřejnosti, tak sociálních služeb. Sociální služby by měly být navrženy tak, aby těmto osobám poskytovaly adekvátní podporu a umožnily znovu nalézt cestu v životě.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části věnuji bezdomovectví v obecné rovině, jeho formám a příčinám. Následně se zaměřuji na sociální služby, které pomáhají lidem bez přístřeší a také se budu věnovat organizacím, které působí v Pardubicích.

V praktické části bakalářské práce se zaměřuji na názor a zkušenost uživatelů sociálních služeb v Pardubicích. Výzkum byl realizován pomocí dotazníkového šetření. Cílem kvantitativního výzkumu je zjistit, jak jsou uživatelé s těmito službami spokojeni a, zda jim chybí jiná sociální služba v tomto městě. Dále se budu dotazovat, zda mají návrh na změnu či zlepšení sociálních služeb. Bakalářská práce může sloužit jako vodítka ke zlepšení či změně poskytovaných sociálních služeb. Může pomoci přispět k vytvoření nové sociální služby pro osoby bez přístřeší.

1. Vymezení základních pojmů

V úvodu práce je nutné charakterizovat základní pojmy, které souvisejí s tématem práce. Jelikož není bezdomovectví osamoceným jevem je vhodné definovat pojmy chudoba, bezdomovectví a bezdomovec a přiblížit vývoj jejich terminologie.

1.1 Chudoba

S ohledem na téma práce je nutné vymežit pojmem chudoba. Ta úzce souvisí s bezdomovectvím, jelikož může být jednou z jeho příčin. „*Je to stav kdy lidé nejsou schopni uspokojit své základní potřeby v míře, kterou společnost v dané době uznává jako minimální, nebo nezbytně nutnou.*“ (Žižková, in Průdková, Novotný. 2008, s.31)

Definice chudoby je velice komplexní, a proto ji není jednoduché formulovat. V minulosti byla úroveň příjmů a spotřeby běžně používaným měřítkem pro chudobu. Kritéria chudoby jsou odvislá na tradicích a na aktuální koncepci sociální spravedlnosti. Mezi hlavní příčiny chudoby řadíme: nezaměstnanost, nízký příjem ze zaměstnání, nedostatek vlastního majetku nebo omezený přístup ke vzdělání. Novější měřítka chudoby zahrnují kromě příjmů také dostupnost veřejných služeb, jako jsou sociální, zdravotní a vzdělávací služby (Matoušek, 2005).

Chudobu lze rozdělit na absolutní a relativní.

Absolutní chudoba znamená, že člověk nevlastní žádný majetek, nemá úspory ani příjem. Taková to chudoba může představovat i ohrožení života (Gojová, 2009, s. 387).

Relativní chudoba je odvozena od běžného standardu žití ve společnosti. I když daná domácnost má prostředky k uspokojení základních potřeb, může se dotyčný cítit deprimovaný či vyloučený. Protože jejich prostředky nedosahují takové výše, jako je běžný standard v jejich okolí (Kliment a Dočekal, 2016, s 26).

V naší společnosti je poskytována pomoc chudým zejména prostřednictvím sociálního zabezpečení, které lidem zabraňuje propad do chudoby. Nazýváme to záchrannou sociální sítí. Do sítě řadíme sociální podporu a pomoc, a to formou poskytnutí sociálních dávek pro ty, kteří prokážou nedostatek příjmu a sociální potřebu. Praktickým měřením chudoby pro účel sociálních dávek je institut životního a existenčního minima, které mají za cíl určit minimální úroveň příjmu umožňující existenci člověka (Dukovi, Kohoutková, 2013, s. 185).

1.2 Bezdomovectví, bezdomovec

Bezdomovectví je složitý společenský problém, který zasahuje a zároveň ovlivňuje všechny aspekty života člověka, který se ocitl v nepříznivé sociální situaci. V odborné literatuře nalezneme pojmy „bezdomovství“ i „bezdomovectví“. Pro potřeby práce budu používat pojem bezdomovectví a bezdomovec, dále budu používat pojem osoba bez přístřeší, který vnímám jako jeho synonymum.

Bezdomovec a bezdomovectví se v české společnosti začaly objevovat až v roce 1989, v souvislosti se změnou politického klimatu. Za doby komunismu nebyl tento pojem používán. Avšak bezdomovci existovali. Jednalo se převážně o osoby, které neměly vlastní domov, avšak bylo očekáváno, že budou součástí nějaké sociální struktury a pracovního procesu. Život na ulici v době komunismu nebyl tolerován, byl dokonce trestně stíhán. Lidé, kteří neměli svůj vlastní domov, obvykle dlouhodobě žili ve firemních ubytovnách, měli problémy s alkoholem, žili promiskuitním životem či byli na okraji tehdejší společnosti. Po roce 1989, v době krachu velkých podniků a ubytoven, problém bezdomovectví vyplul na povrch a začal se více prohlubovat. Na tuto změnu životního stylu nebyl nikdo připraven, a ne všichni se dokázali přizpůsobit změně politicko-ekonomické situace, která byla spojená s nově nabytou svobodou vyžadující od člověka odpovědnost (Hradecký in, Novotný, Průdková, 2008, s.9).

Bezdomovectví je velice proměnlivé a na samém začátku obtížně identifikovatelné. Může člověka přivést až na samé sociální dno. Nejedná se pouze o jednorázovou událost ale spíše o řadu negativních událostí. Jedna z uznávaných definic bezdomovectví, kterou uvádí FEANTSA, ho popisuje jako stav, kdy jedinec nemá vlastní, trvalé či přiměřené bydlení a není schopen si ho udržet kvůli finančním nebo jiným sociálním bariérám (Dvořáčková, Belešová, Bergougui, 2016, s.2).

Bezdomovectví ovlivňuje nejen jednotlivce, ale i celou společnost, proto se jedná o propojení více problémů. Práce s lidmi bez přístřeší vyžaduje pochopení toho, že každý jedinec má své specifické problémy, které mají různé příčiny a důsledky. To představuje hlavní výzvu při práci s touto cílovou skupinou a zdůrazňuje důležitost využití interdisciplinárního přístupu (Průdková a kol., 2008, s. 7).

Důležité je si uvědomit, že definice pojmu bezdomovectví, bude vždy nepřesná a nelze ji zobecnit na celou bezdomoveckou populaci. Nelze jednoznačně říci, že bezdomovcem může

být jen ten, kdo ztratil nebo opustil svůj domov či ubytování nebo ten, kdo si neumí vyřešit své problémy či spoléhá na pomoc sociálních pracovníků, měst a obcí (Hradečtí, 1996, s. 36). Autorka Vágnerová přistupuje k tématu bezdomovectví spíše z psychosociálního hlediska. Podle ní je bezdomovectví spojeno s poruchou sociálního fungování a ztrátou běžných rolí člověka v životě. Tento přístup zdůrazňuje, že lidé s dysfunkční osobností, nedostatečnými kompetencemi nebo negativními návyky jsou často vystaveni závažným problémům při hledání a udržení stabilního bydlení (Marek a kol., 2012, s. 14).

Vacínová (2006) bezdomovectví označuje jako stav osoby, kterou postihlo z různých důvodů sociální vyloučení či ztráta bydlení, nebo jsou ztrátou bydlení ohroženi. Podle autorky tyto osoby žijí na veřejných místech či v neobydlených prostorách, také v nejistých nebo neadekvátních podmínkách. Domov je místo, kde prožíváme vzájemné lidské vztahy, cítíme lidské teplo a spokojenost. Mít takové místo znamená pro člověka, že se má kam vrátit a že existují lidé, kteří ho mají rádi (Průdková a kol., 2008, s. 10).

Dle Matouška (2008, s. 31) jsou **bezdomovci**: *'' lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznutí od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům ''*. Hradecký zase definuje bezdomovce jako bytost, která nemá zajištěné rodinné zázemí, bez ohledu na to, kolik má oficiálně rodinných příslušníků. Člověk je osamocený (Hradecký, 1998, s.8). Hradecký (2006) takového člověka spojuje se zanedbaným, obtěžujícím a zapáchajícím osobou. Zejména se to týká mužů (Průdková a kol., 2008, s. 10).

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů se používá v právní terminologii pojem *„osoba bez přístřeší“*, příp. *„osoba v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“* a v sociální oblasti jsou bezdomovci zařazováni do kategorie *„občanů společensky nepřizpůsobivých“*. [...] *Je třeba podotknout, že ani běžně používaný pojem bezdomovec není bez negativních konotací“* (Štěchová, 2008, s.21).

Podle Hradeckého jsou osoby bez přístřeší či osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení umělým konstruktem, protože jsou odtrženy od běžného života a zároveň působí jen pro označení zjevných bezdomovců (Hradecký 2007, s. 29).

Evropská typologie bezdomovectví ETHOS označuje souhrnně za bezdomovce ti, kteří jsou viditelný, tedy lidi žijící na ulici bez střechy, tak i osoby, které žijí v zařízeních pro

bezdromovce. Dále také osoby jejichž bydlení je nejisté či se nachází v podmínkách neodpovídající standardům daného prostředí (Koncepce, 2014, s. 8).

Pěnkava zjišťoval, jak se označením bezdromovec ztotožňují sami osoby bez domova. Většina dotázaných takové označení pokládá za hanlivé. V hovorovém slangu oni sami používají pro tento pojem označení jako bezinky, pouliční směs, bezďáci, tuláci atd. (Hradecký a kol., 2007, s. 29).

Z mého pohledu sociálního pracovníka vidím bezdromovectví nejen u osob, které potkáváme na ulici nebo využívající sociální služby ale i ty kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci. Jedná se i osoby bez nájemní smlouvy, bydlící na ubytovnách, v neodpovídajícím bydlení. Vzhledem k současné nepříznivé ekonomické situaci lidí bez střechy nad hlavou přibývá.

2. Formy bezdomovectví

V této kapitole představím různé formy bezdomovectví, které jsou v odborné literatuře nejčastěji užívány. Jejich znalost nám bude sloužit pro porozumění této problematice a pomůže určit vhodnou metodu práce s osobou bez přístřeší.

Nejznámější typologie z českého prostředí publikovali Hradecký, Hradecká. Ti rozdělili bezdomovectví do tří kategorií: **zjevné, skryté a potenciální**.

Skupina, která je nejviditelnější jsou tzv. **zjevní bezdomovci**. Tyto osoby žijí na ulicích nebo na nádražích. Řadíme sem i ty, kteří vyhledávají sociální služby a ubytování v noclehárnách a v azylových domech. Většinou je poznáme hned na první pohled dle zanedbaného vzhledu. Specifické je i jejich chování. Nezdráhají se žebrať, sbírat nedopalky cigaret, přehrabovat se v kontejnerech. Tito jedinci často otevřeně deklarují svůj status bezdomovce. Jsou závislí na společnosti a potřebují pravidelnou podporu sociálních služeb (Hradeckí, 1996, s. 36).

Dalším typem jsou **skrytí (latentní) bezdomovci**. Do této skupiny řadíme osoby bez přístřeší, kteří se z nějakého, pouze jim známého důvodu neobracejí na veřejné nebo charitativní služby (Hradecký, 1996, s. 40). Tyto osoby mají snahu dbát o svůj zevnějšek. Skrytí bezdomovci opovrhují těmi zjevnými a udržují si od nich odstup, jelikož i v bezdomovecké populaci se objevuje hierarchie (Průdková a kol., 2008, s. 14). Skrytí bezdomovci mohou využívat i jinou formu pomoci, například: ubytování u známých, příbuzných, nebo žijí v nevyhovujících podmínkách jako je squat, sklep, domech určených k demolici, kontejnerech apod. (Hradecký, 2007, s. 52).

Třetí skupinou jsou tzv: **potenciální bezdomovci**, kam spadají lidé žijící v obtížných životních podmínkách. Tito lidé jsou považováni za potenciální bezdomovce, často mají zaměstnání a střechu nad hlavou, ale jejich bydlení je nejisté. Mohou se z ničeho nic ocitnout na ulici. Potenciální bezdomovectví může postihnout i mladé lidi, kteří prošli ústavní výchovou. Po propuštění nemají kam jít. Dále to jsou lidé po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody či z psychiatrické léčebny nebo terapeutické komunity. Tito lidé se často nemají na koho obrátit, což jim ztěžuje začlenění do běžného života. Může se jednat o lidi žijící v podnájmu, rozvedené osoby, nezaměstnané, také lidi závislé na návykových látkách, patologické hráče a další. Problémem potenciálních bezdomovců je často jejich nedostatečná motivace či snaha získat stabilní bydlení. Očekávají, že jim bydlení bude poskytnuto bez jejich vlastního úsilí. Tato

skupina vyžaduje zvláštní pozornost a podpůrné programy, které mohou pomoci předcházet jejich pádu a podpořit jejich integraci (Průdková a kol., 2008, s. 14).

Typologie dle Janebové (1999, s. 27-28), která dělí osoby bez přístřeší do následujících kategorií: **Nedávno dislokovaní**: tito jedinci jsou nováčci v bezdomovectví, ještě sdílejí hodnoty většinové společnosti a snaží se vyhnout ostatním lidem na ulici. Těžce nesou stav bezdomovectví a usilují o opuštění ulice. **Izolovaní, nedávno dislokovaní**: jedná se o osoby, které jsou osamělé a izolované, těžko navazují kontakty ostatními. Z pravidla se nezvládají vrátit do společnosti. **Identifikovaní a současně izolovaní**: žijí na ulici již spoustu let, nemají potřebu se stýkat s dalšími bezdomovci. **Identifikovaní, kteří žijí ve skupinách**: jsou vyčleněni z majoritní společnosti a začleněni do bezdomovecké subkultury. Existuje zde určitá hierarchie a dělba práce. Pro ně je skupina oporou v jejich životě na ulici.

Další možnou typologií, která je všeobecně přijímaná je **typologie ETHOS¹** (Evropská organizace zastřešující neziskové organizace bojující s bezdomovectvím). Jedná se o mezinárodně uznávanou typologii, kterou vytvořila **organizace FEANTSA²**. Tato organizace monitoruje vývoj bezdomovectví v členských zemích Evropské unie. Typologie byla přijata, aby došlo k porozumění problému bezdomovectví na evropské i národní úrovni. Dále může přispět ke zlepšení sběru a srovnávání dat, a být tak užitečným nástrojem při rozhodování o strategiích pro řešení bezdomovectví.

Dle Evropské typologie ETHOS se bezdomovci dělí na čtyři koncepční kategorie a několik subkategorií. **1. Osoby bez střechy nad hlavou** jsou osoby, které přespávají venku, ve veřejně dostupných prostorách a v noclehárnách. Například přespávají na ulicích, pod mostem, stanech, marinkách, v opuštěných domech atd. **2. Osoby bez bytu** jedná se o osoby, které spí v ubytovnách pro bezdomovce, ubytovnách pro imigranty, v pobytových zařízeních. Příkladem jsou azylové domy pro muže, ženy, matky s dětmi, pro úplné rodiny, přechodné ubytovny či pobytová zařízení. **3. Osoby v nejistém bydlení** zahrnuje osoby, které žijí v přechodné bydlení u příbuzných, známých, v podnájmech, bydlení bez právního nároku. **4. Osoby v nevyhovujícím bydlení** jsou lidé žijící v provizorních a neobvyklých stavbách jako

¹ 3European Federation of National Organisations working with the Homeless-je to nezisková organizace, založená v roce 1989. Jejím cílem je předcházení a zmírňování chudoby a sociálního vyloučení lidí bez domova.

² Viz <https://www.feantsa.org/> Je organizace, která usiluje o snadnější spolupráce mezi nevládními organizacemi, státními orgány a ostatními partnery.

maringotky, karavany, budovy, které nejsou určeny k bydlení, zahradní chatky, nezakolaudované budovy a osoby žijící v přelidněných bytech.³

Uvedené typologie se navzájem doplňují, a proto je těžké určit tu nejpřesnější. Každá z nich má své silné i slabé stránky. Pro účely této práce jsem se zaměřila ETHOS typologii bezdomovectví, která zahrnuje osoby bez střechy nad hlavou a osoby bez bytu. Z pohledu sociálního pracovníka preferuji typologii ETHOS, včetně kategorie, která zahrnuje osoby v nejistém a nevyhovujícím bydlení. Na rozdíl od veřejnosti, která podle mé zkušenosti sociálního pracovníka vnímá bezdomovectví pouze jako jev spojený s lidmi viditelnými na ulici.

³ *European Federation of National Organisations working with the Homeless*. Online. https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf. Dostupné z: <https://www.feantsa.org>. [cit. 2024-04-24].

3. Příčiny vzniku bezdomovectví

Bezdomovectví může postihnout každého, bez ohledu na dosažené vzdělání, dřívější sociální postavení, věk a pohlaví. Příběh každého bezdomovce se liší, protože každý vyrůstal v jiné rodině, v jiných životních podmínkách, ale každého to určitým způsobem ovlivnilo. V této kapitole nastíním možné příčiny, které mohou vést k bezdomovectví.

Průdková (2008, s.15) „je přesvědčena, že: znalost příčin bezdomovectví je základním předpokladem všech snah o řešení tohoto problému, protože samotné odstraňování následků bezdomovectví je značně neefektivní. Komplikací je zde skutečnost, že ne vždy lze spolehlivě rozlišit, co je příčinou a co následkem bezdomovectví. Alkoholismus může člověka dostat na ulici, někteří bezdomovci však začali pít až v době, kdy se stali lidmi bez domova. A místo alkoholismu si můžeme dosadit nezaměstnanost, kriminalitu, zadluženost, zdravotní problémy ...“

U většiny osob bez přístřeší nelze určit jen jedinou příčinu ale jedná se o spojení dvou a více příčin, které vedou k bezdomovství. Bezdomovci jsou velmi různorodí lidé z různých společenských vrstev. Objevíme mezi nimi zkrachovalé podnikatelé, okradené důvěřivce, vysokoškolsky vzdělané osoby propadlé alkoholu, opakovaně trestané osoby nebo lidi, kteří nikdy nepracovali, zadlužené, či svérázné dobrodruhy, kteří si bezdomovectví zvolili více méně dobrovolně (Průdková, Novotný, 2008, s. 15).

Příčiny bezdomovectví Hradečtí rozdělují na objektivní a subjektivní.

Objektivní příčiny bývají ovlivněny politikou státu a státním zákonodárstvím. Svým charakterem mohou působit např: na dodržování lidských práv, na vzdělanost a kvalifikaci občanů nebo respektování zásady rovných příležitostí pro všechny občany. Objektivní faktory dále mohou působit na boj s nezaměstnaností, na zabezpečení ve stáří, na začleňování mládeže na trh práce, na usnadňování mobility pracujících a jejich adaptaci. Význam objektivních příčin je také v jejich působení na legislativu, rovnost žen a mužů, na integraci invalidů a na kriminalitu (1996, s. 43-44).

Subjektivní příčiny bezdomovectví jsou ovlivněny: individuálními faktory, rodinnými podmínkami a sociálními skupinami. Subjektivní faktory můžeme rozčlenit do čtyř kategorií: materiální, vztahové, osobní, institucionální.

Do **materiálních** faktorů řadíme ztrátu bydlení, nejisté bydlení, ztrátu zaměstnání, dlouhodobou nezaměstnanost, nedostatečné příjmy, zadluženost, neschopnost hospodařit s vlastním rozpočtem apod., příčiny **vztahové** zahrnují např. změny struktury rodiny, rodinné nebo manželské problémy, diskriminaci žen, porušené vztahy mezi partnery, mezi rodiči a dětmi, rozvod manželů, rozchod partnerů, násilí v rodině, sexuální zneužívání a znásilnění. **Osobními** příčinami mohou být duševní nebo tělesné potíže, pocit osamělosti, invalidita, závislost na alkoholu nebo jiných látkách, hráčství. Mezi **institucionální** příčiny patří především propuštění z ústavu, z vězení, opuštění dětského domova.

Podobně jako Hradecký rozdělují příčiny bezdomovectví i Průdková a Novotný (2008, s. 15-16). Objektivní příčiny bezdomovectví jsou často důsledkem interakce ekonomicko-politické situace v zemi a celkového společenského klimatu. Mezi ně patří vysoká míra nezaměstnanosti, chudoba, zhoršený zdravotní stav, zabezpečení občanů ve stáří či nedostupnost bydlení. Na druhé straně subjektivní příčiny jsou často formovány charakterem jednotlivce, rodinným prostředím, věkem a finanční situací.

Podle britského empirického výzkumu se ukazuje, že existuje řada rizikových faktorů, které mají podíl na vzniku bezdomovectví jako je: *„Sexuální a psychické zneužívání v dětství nebo dospívání, rodinné spory a rozvraty, delikventní chování a zkušenost s vězením, nedostatek sociálně podpůrných sítí, dluhy, nezaplacené nájemné nebo hypotéky, zneužívání drog a alkoholu, vyloučení ze školy a nedostatek kvalifikace, problémy s duševním zdravím; špatné psychické zdraví“* (Fitzpatrick, Kemp a Klinker, in Mandys, 2011, s. 61). Naopak v USA je považován za hlavní příčinu bezdomovectví nedostatek dostupného bydlení (Hartman, 2000, s. 36).

4. Podpora osob bez přístřeší

V předchozích kapitolách bylo popsáno, co je bezdomovectví a jaké jsou jeho formy. Dále byly popsány příčiny bezdomovectví, které vedou k tomu, že jsou tyto lidé vyloučeni ze společnosti. A pokud jim chceme pomoci, musíme se snažit tyto příčiny odstranit, a to za pomoci různých sociálních služeb a prevence. Důležitou roli hraje také finanční podpora. Aby bylo možné osobě bez přístřeší pomoci, je nutné jí v první řadě zajistit finance, ať už na uspokojení základních životních potřeb, tak i na úhradu noclehu nebo pobytové sociální služby. Finanční prostředky lze zajistit prostřednictvím sociálních dávek či příjmové podpory, např. prodejem Nového prostoru⁴. V této kapitole stručně shrnu, o jaké sociální dávky mohou osoby bez přístřeší žádat. Dále popíšu, jaké existují sociální služby pro osoby bez přístřeší.

4.1 Sociální dávky

Jednou z dalších možností pomoci bezdomovcům je využití dávkového systému, který je spravován Úřadem práce ČR. Tento státní orgán zabezpečuje poskytování sociálních dávek spojených s uspokojením základních potřeb a s úhradou bydlení. Pro mnohé bezdomovce představují tyto dávky často jediný zdroj příjmu. Avšak častým problémem této cílové skupiny je, že nevědí, na jaké dávky mají nárok, nebo jak a kde si o ně mohou požádat. Nebo si jen nejsou jistí ve vyřizování na úřadech. Často také nedisponují platnými doklady totožnosti. Nepojistné sociální dávky jsou upraveny zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Po splnění zákonných podmínek mohou být lidem bez přístřeší poskytnuty příspěvky na živobytí, doplatky na bydlení, nebo mimořádná okamžitá pomoc.

Příspěvek na živobytí je často jediným zdrojem příjmů lidí bez přístřeší, který jim slouží k uspokojení základních životních potřeb. Aby mohla osoba bez přístřeší pobírat dávky pomoci v hmotné nouzi, musí být uznána za osobou v hmotné nouzi. To znamená, že například musí být v evidenci uchazečů o zaměstnání a mít snahu zlepšit svoji situaci vlastním přičiněním.

Doplatek na bydlení slouží k úhradě nákladů na bydlení. Nárok na něj má vlastník nebo nájemce bytu, který v něm bydlí. Jeho příjem (včetně příspěvku na bydlení⁵) je po úhradě

⁴ Jedná se o časopis, který je propagován lidmi v tíživé situaci a mají prostřednictvím prodeje řešit tuto situaci vlastními silami. Posláním Nového prostoru je zvýšit šance na reintegraci osob bez přístřeší.

⁵ **Příspěvek na bydlení** je dávka státní sociální podpory, dle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. Je určen na příspěvek osobě či rodině na úhradu nákladů na bydlení. Nárok má vlastník bytu, nájemce i podnájemce v případě, kdy jeho náklady na bydlení přesahují 30 % rozhodného příjmu rodiny a zároveň tento příjem není vyšší než částka normativních nákladů na bydlení.

odůvodněných nákladů na bydlení nižší než částka jeho živobytí. Doplatek na bydlení lze poskytnout i v případech hodných zvláštního zřetele, což znamená, že se poskytuje osobám bydlící v podnájmu, na ubytovnách a v sociálních zařízeních.

Mimořádná okamžitá pomoc se využívá k pokrytí nákladů spojených s mimořádnou událostí. Na rozdíl od výše uvedených dávek se jedná o jednorázovou pomoc. U bezdomovců je tato pomoc často poskytována v souvislosti se ztrátou osobních dokladů, dále při propuštění osob z výkonu trestu či z důvodu újmy na zdraví. V posledních letech je mimořádná okamžitá pomoc využívána na úhradu spojenou s úhradou kaucí při vstupu do nájemního bydlení. Pracovník úřadu práce posuzuje žádost a stanovuje individuálně výši dávky.⁶

4.2 Sociální služby

Sociální služby pro osoby bez přístřeší zajišťují materiální, sociální a emoční potřeby lidí – čímž mohou být peníze, jídlo, ubytování, komunita, ale i informační zdroje a mnoho dalších (Cheers, Darracott a Lonne, 2007, s. 1).

Sociální služba je jedna z nejstarších úloh sociální péče. Tyto služby jsou velice potřebné a okamžitě viditelné pro veřejnost, protože zahrnují zajištění základních hygienických potřeb, stravování a oblečení pro bezdomovce. Nicméně je důležité nezapomínat ani na služby zaměřené na integraci a podporu samostatnosti lidí bez přístřeší. Cílem těchto služeb je pomoci zajistit bezdomovcům stálé bydlení, vyřešit jejich finanční problémy a pomoci je začlenit na trhu práce (Matoušek a kol, 2005, s. 324).

Bezdomovectví je komplexní problém, který tedy potřebuje komplexní řešení, kterým se zabývá *''Strategie sociálního začleňování 2021–2030 je národní dokument schválený vládou České republiky usnesením č. 55 dne 20. ledna 2020, který zastřešuje hlavní oblasti významné pro sociální začleňování osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených. Materiál pokrývá také oblasti boje s chudobou a sociálním vyloučením. Rozšířená Strategie o vybraná témata z oblasti bezdomovectví byla schválena vládou České republiky usnesením č. 1169 dne 13. prosince 2021. Konkrétně byl materiál rozšířen o definici bezdomovectví dle evropské typologie ETHOS, o sociální práci v sociálním bydlení apod. Cílem je i mimo jiné zlepšit zdravotní dostupnost pro osoby bez domova a zaměřit se na lepší dostupnost nízkoprahových pobytových a ambulantních služeb pro osoby v extrémním sociálním vyloučení''*⁷

⁶ Ministerstvo práce a sociálních věcí. Online. Pomoc v hmotné nouzi. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/>. [cit. 2024-04-24].

⁷ Strategie sociálního začleňování 2021–2030. Online. Dostupné z: [Microsoft Word - 3e_Strategie_sociálního_zачleňování_2021-2030_aktualizace_2023 \(mpsv.cz\)](#)

Poskytování sociálních služeb se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i ostatním skupinám obyvatel. Zákon o sociálních službách vznikl na základě potřeby změnit deformované právní vztahy mezi státem, poskytovateli sociálních služeb a klienty těchto služeb. Cílem služeb sociální prevence je pomáhat osobám, aby překonali svou nepříznivou situaci a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Podle zákona o sociálních službách se poskytují služby: základní a odborné sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální služby můžeme poskytovat jako *pobytové, ambulantní či terénní*. Veškeré sociální služby, které jsou určeny lidem bez přístřeší se řadí do **služeb sociální prevence**. To znamená, že se snaží předcházet sociálnímu vyloučení, nebo se snaží zmírnit jeho dopad. Současně chrání před sociálně vyloučenými lidmi většinou společnost (Průdková, Novotný, 2008, s. 42). Kromě registrovaných sociálních služeb ukládá zákon obcím s rozšířenou působností povinnost ve vztahu k bezdomovcům na jejich území. Mají za úkol koordinovat poskytování sociálních služeb, provádět sociální práci vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a podílet se na sociálním začleňování ohrožených osob (Konceptce prevence a řešení problematiky bezdomovectví, 2014, s. 33).

Do služeb sociální prevence řadíme:

Nízkoprahové denní centrum, které poskytuje pomoc osobám bez přístřeší formou ambulantního či terénního programu. Služba se zaměřuje na poskytování základní péče jako je zajištění podmínek pro hygienu, zajištění stravy či obstarávání osobních záležitostí (Janebová, 2013, s. 115).

Noclehárny, které jsou využívány za účelem přenocování a nabízí podmínky pro vykonání hygienických potřeb či podmínky pro přípravu stravy.

Azylové domy, které poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení.⁸

⁸ *Zákon o sociálních službách*. Online. *Zákony pro lidi*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20240101>. [cit. 2024-04-25].

Další služby, které v zákoně nejsou primárně určené pro osoby bez přístřeší, ale poskytují se s cílem zamezit sociálnímu vyloučení jsou například:

Domy na půl cesty, které jsou primárně určené osobám do 26let věku, opouštějící zařízení ústavní nebo ochranné výchovy či osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody. Jejich klienti mohou využít služeb jako jsou zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti.

Terénní programy se zaměřují na osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou takovým způsobem života ohroženy. Jejich cílovou skupinou jsou uživatelé návykových látek, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách. Terénní práce se označuje jako „streetwork“ její úkony jsou prováděny v přirozeném prostředí klientů (Janebová, 2013, s. 115).

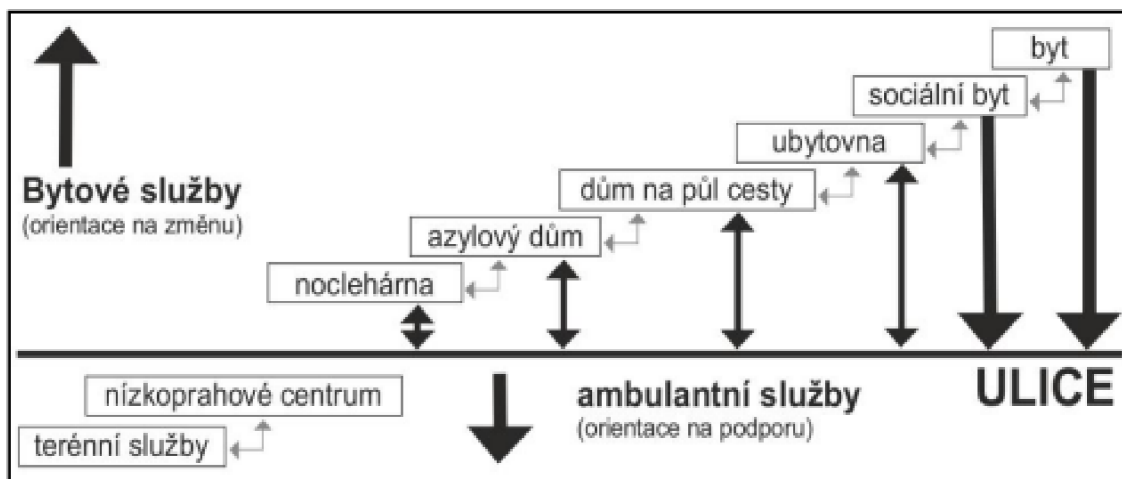
Kontaktní centrum je nízkoprahovým zařízením, které poskytuje ambulantní či terénní služby osobám, které jsou ohroženy závislostí na návykových látkách. Služba se snaží snížit sociální a zdravotní rizika spojených se zneužíváním návykových látek.

Další službou mohou být **sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi či sociální rehabilitace**, dle §59, §65, §70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.⁹

Z výše uvedeného výčtu vyplývá, že zakázky v sociálních službách řešící problematiku bezdomovectví jsou zejména: ubytování, strava a hygiena, ochrana práv a oprávněných zájmů, prostor pro řešení individuálních problémů uživatele (Janebová a kol. 2008, s. 115).

Podle autorky Vágnerové je systém sociálních služeb v České republice rozdělen do tří úrovní. Nejnižší úroveň začíná u terénní práce, následně se přesouvá do nízkoprahových center, a poslední stupněm jsou pobytové služby. V každé sociální službě je vyžadována určitá forma spolupráce ze strany klientů. Čím více se klient pohybuje v ubytovacích službách, tím se požadavky a sociální kontrola zvyšují. Systém pobytových služeb je nastaven tak, že klient je po určité době nucen ze služby odejít. Ideálně tak, aby následoval vyšší stupeň bydlení. Například osoba, která strávila několik měsíců přespáváním na noclehárně, by se následně měla přesunout do azylového domu. Dále by se, přibližně po jednom roce, měla přesunout do komerční ubytovny, vstoupit do sociálního bydlení, ideálně do komerčního nájemního bydlení. Avšak musí být na daném území dostatek zařízení vyššího stupně reintegračního systému. Tento postup ukazuje následující obrázek.

⁹ *Zákon o sociálních službách*. Online. *Zákony pro lidi*. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20240101>. [cit. 2024-04-25].



Obrázek č. 1 Odstupňovaný reintegrační systém pomoci pro osoby bez domova používaný v České republice (Vágnerová a kol., 2013, s. 306).

Systém sociálních služeb v ČR, který je určen pro bezdomovce bývá propojen s několika zařízeními. Nejčastěji můžeme vidět, že součástí azylového domu je i noclehárna nebo denní centrum. Což je případ i azylového domu pro muže v Pardubicích, kde je část prostor vymezena i noclehárně. Důvodem bývají většinou finance, ale toto řešení může mít i pozitivní dopad. Jelikož někteří klienti nejsou dostatečně motivováni ke změně své životní situace a pokud je pošleme do jiného, vzdálenějšího zařízení a na adresu, kterou třeba neznají, mohli by si to v průběhu cesty rozmyslet a do jiného zařízení vůbec nedojít. Tato skutečnost zvyšuje šanci na úspěšnou spolupráci s klientem (Průdková, Novotný, 2008, s. 42-43).

Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 88-89) zmiňují, že motivaci člověka bez přístřeší řešit svoji situaci více přichází v zimních měsících. Zima a často velmi kruté podmínky na ulici ho přimějí se nad svojí situací zamyslet, jak se z ní vymanit. A z toho důvodu často volí pomoc sociální služby a na ty je v zimních měsících kladen velký tlak, daleko větší, než v období jara či léta.

Životní styl bezdomovců vede k rychlejšímu somatickému chátrání, a proto potřebují všestrannou sociální pomoc ze strany státních i nestátních organizací (Vágnerová, 1999, s. 226). Štěchová a kol. uvádí (2008, s. 14): „V ČR se jedná především o tyto organizace (většinou s celostátní působností): Armáda spásy, Naděje, Česká katolická charita, Nový Prostor, Emauzy ČR, občanské sdružené Společnou cestou, Diakonie, Člověk v tísni a v menším rozsahu některé další.“

Důležitou oblastí, kterou nesmíme opomenout je i poskytování zdravotní péče v ordinaci praktického lékaře, která by neměla chybět v nabídce organizace poskytující služby bezdomovcům. Součástí služeb by měla být psychologická pomoc či krizová intervence

a vhodné by bylo zvážit i využití duchovních služeb, Job klubů či různých kulturních programů (Marek, Strnad, Hotovcová 2012: 138-143).

5. Možnosti pomoci pro osoby bez přístřeší v Pardubicích

Podle Koncepčního plánu prevence kriminality na rok 2022-2026 je aktuálně odhadováno, že je v Pardubicích cca 300–400 osob bez přístřeší. Nejedná se pouze o osoby, které jsou tzv. „na ulici“, ale jde i o osoby, které nemají žádné zázemí a využívají k bydlení sociální služby, komerční ubytovny, squaty či přespávají střídavě na noclehárně, u známých apod. Celkové počty bezdomovců, jak je uvedeno v Koncepčním plánu prevence kriminality, mohou být ale zkreslené, protože zahrnují i osoby, které tzv. pendlují po republice, využívají dostupných služeb a následně odjíždějí. Pardubice se nacházejí na hlavní železniční trati, a z tohoto důvodu jsou často navštěvované těmito osobami. Proto může být výsledek vyšší, než je skutečný počet. Tuto informaci potvrdila i terénní pracovnice Nizkoprahového denní centra v rámci mého výzkumného šetření (Koncepční plán prevence kriminality 2022–2026, s. 25).

Podle odhadu sociálního kurátora Magistrátu města Pardubic je počet osob bez přístřeší přibližně 250, což zahrnuje jak bezdomovce skryté, tak i ty zjevné (vlastní zdroj, 2023).

Bezdomovci nejsou při hledání řešení své situace sami. Někdy hledají pomoc u rodiny a přátel. Pokud tuto možnost nemají, nebo ji z nějakého důvodu nechtějí využít, stále mohou hledat pomoc u státu, městských úřadů, nebo různých církví. V následující kapitole představím veškeré dostupné sociální služby s jejich nabídkou služeb a pomoci, které mají bezdomovci v Pardubicích, jelikož moje výzkumné šetření je právě zaměřeno na sociální služby v tomto městě.

5.1. Služby pro osoby bez přístřeší nabízené Magistrátem města Pardubic

Magistrát města Pardubic poskytuje odborné sociální poradenství osobám v obtížných situacích, kteří jsou ohroženi chudobou, nedostatkem finančních prostředků na zajištění základních potřeb. Cílem je poskytnout klientům pomoc odpovídající jejich individuálním potřebám. Často se jedná o pomoc při komunikaci s úřady, pomoc při hledání zaměstnání nebo ubytování. V případě potřeby stravy může sociální pracovník obce zajistit jednorázový potravinový balíček, v případě dlouhodobější potřeby může poskytnout potraviny prostřednictvím Oblastní charity Pardubice. Dále se zaměřuje na řešení otázek sociálního bydlení. V neposlední řadě poskytuje podporu sociální kurátor, který se věnuje osobám ohroženým sociálním vyloučením, zejména těm, kteří jsou dotčeni výkonem vazby či odnětí trestu svobody nebo propuštěným z výchovných ústavů či dětských domovů.

Statutární město Pardubice zřídilo **městskou ubytovnu** za účelem zajištění přechodného ubytování. Ubytovna se využívá převážně pro osoby, které se ocitnou v tíživé životní situaci, dokud není vyřešena jejich bytová situace. Dále je tato ubytovna využívána jako nouzové ubytování v mimořádných situacích, tzv: krizový pokoj. Zájemci o ubytování musí být občany České republiky a mít trvalý pobyt na území města Pardubic. K žádosti o ubytování je třeba doložit písemné prohlášení o bezdlužnosti uvedených osob (Koncepce dostupného bydlení, 2016, s. 20).

Magistrát města Pardubic rovněž poskytuje podporu osobám v tíživé životní situaci prostřednictvím **komunitního plánování**. Tento proces byl Pardubicích zahájen v červnu 2006, je financován z Evropské unie a Společného regionálního operačního programu. Jeho hlavním záměrem je posílení stability a soudržnosti obyvatelstva prostřednictvím komunitní spolupráce. Aktuálně existuje 5 pracovních skupin, které se zaměřují na různé cílové skupiny obyvatelstva. Jednou z nich je i skupina pro menšiny a osoby ohrožené sociálním vyloučením. Jedním z partnerů tohoto projektu je i SKP-centrum.

Aktuální komunitní plán sociálních a souvisejícího služeb je vypracován na období 2021–2025. Pro cílovou skupinu osob ohrožených sociálním vyloučením město stanovilo nové cíle a opatření: udržení dostupné lékařské péče pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, komplex služeb pro osoby po výkonu trestu odnětí svobody v rámci terénní sociální práce i ambulantní služby a vybudování nového azylového domu pro muže včetně noclehárny pro muže a ženy.¹⁰

Ordinace praktického lékaře pro osoby bez přístřeší

Město rovněž zřídilo v roce 2016 ordinaci **pro osoby ohrožené sociálním vyloučením**, která poskytuje potřebnou pomoc a často chybějící zdravotní péči těmto jedincům. Tato služba významně přispívá ke snižování rizik spojených s infekčními nemocemi a umožňuje poskytnutí aktuálního ošetření. Díky této ordinaci je zdravotní péče dostupnější pro tuto cílovou skupinu, což vede k efektivnějšímu dodržování léčebného režimu a často brání zbytečné aktivaci záchranných složek. Zajišťuje také následnou zdravotní péči po propuštění z nemocnice. V současnosti má ordinace v evidenci přes 500 klientů, ročně provede až 750 vyšetření a pravidelně dochází zhruba 250 osob.

¹⁰ *Pardubice.eu*. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: [file:///C:/Users/lazaridisovan/Downloads/Komunitn%C3%AD%20pl%C3%A1n%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20a%20souvisej%C3%ADc%C3%ADch%20slu%C5%BEeb%20na%20obdob%C3%AD%202021%20-%202025%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lazaridisovan/Downloads/Komunitn%C3%AD%20pl%C3%A1n%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20a%20souvisej%C3%ADc%C3%ADch%20slu%C5%BEeb%20na%20obdob%C3%AD%202021%20-%202025%20(1).pdf). [cit. 2024-04-24].

Velkou výhodou je, že klienti zde mohou bezplatně získat doklad o bezinfekčnosti, který je nezbytný pro vstup do azylového domu. Důležitou roli sehrála ordinace během pandemie covid-19, kdy docházelo k zachycení infekčních pacientů z řad osob bez přístřeší, čímž se výrazně minimalizovalo riziko šíření onemocnění ve veřejném prostoru. Ordinace je otevřena jeden den v týdnu od 7:30 do 13:30 hod., v případě potřeby lékař poskytuje službu i terénní formou¹¹ (Komunitní plán 2021-2025, rok 2021).

5.2 Obecně prospěšná společnost SKP-CENTRUM

SKP-Centrum, jako hlavní poskytovatel sociálních služeb v Pardubickém kraji je největším nestátním poskytovatelem sociálních služeb již od roku 1992. Tato organizace hraje klíčovou roli v poskytování podpory pro ty, kteří se ocitli v obtížné sociální situaci. Služby se poskytují v: azylovém domě pro matky s dětmi, v azylovém domě pro muže, v nízkoprahovém denním centru a noclehárně. SKP-Centrum dále provozuje domácí péči pro zdravotně postižené a péči o seniory. Dále popíšu podrobněji sociální služby, které spadají pod obecně prospěšnou společnost, kde bude probíhat kvantitativní výzkum, který je součástí mé bakalářské práce. Z tohoto důvodu se budu podrobněji věnovat službám, které jsou pod záštitou SKP-Centra¹².

Azylový dům pro muže

Azylový dům je zřízen za účelem poskytování pomoci mužům, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Tato situace mohla být způsobena různými faktory, jako je ztráta střechy nad hlavou, zaměstnání, rodinné problémy atd. Azylový dům je určen pro muže, kteří nemají kde bydlet a splňují stanovenou věkovou hranici, tj. od 18let, s výjimkou otce se synem, který je starší patnácti let. Další cílovou skupinou jsou muži, kteří se vracejí z výkonu trestu, nebo jiného výchovně nápravného zařízení. Služba je určena převážně mužům z Pardubic a Pardubického kraje. *Azylový dům uživatelům zajišťuje základní životní potřeby, ubytování, základní potravinové služby, včetně podmínek pro přípravu jídla, péči o osobní hygienu a zajištění ošacení. Dále se sociální pracovníci snaží klienty motivovat k aktivnímu přístupu při řešení jejich nepříznivé situace. Tím, že je podporují a rozvíjí jejich schopnosti a dovednosti, snaží se je začlenit zpět do společnosti.*

¹¹*Pardubice.eu*. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: [file:///C:/Users/lazaridisovan/Downloads/Komunitn%C3%AD%20pl%C3%A1n%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20a%20souvisej%C3%ADc%C3%ADch%20slu%C5%BEeb%20na%20obdob%C3%AD%202021%20-%202025%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lazaridisovan/Downloads/Komunitn%C3%AD%20pl%C3%A1n%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20a%20souvisej%C3%ADc%C3%ADch%20slu%C5%BEeb%20na%20obdob%C3%AD%202021%20-%202025%20(1).pdf). [cit. 2024-04-24].

¹²*SKP-CENTRUM*. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/>. [cit. 2024-04-24].

Podmínky pro přijetí do azylového domu pro muže v Pardubicích jsou následující: muži musí být schopni pohybu bez pomoci další osoby, neboť azylový dům není bezbariérový a neposkytuje nepřetržitou péči, dále nesmí mít diagnostikovanou psychiatrickou poruchu, která by ohrožovala ostatní spolubydlící a okolí, ani trpět infekčním onemocněním. Nesmí být pod vlivem alkoholických nebo jiných omamných látek a nesmí vykazovat agresivní chování. Každý klient musí společně s žádostí doložit potvrzení o bezinfekčnosti od lékaře.

Kapacita zařízení je celkem 23 lůžek, které jsou rozděleny do pěti čtyřlůžkových a jednoho třílůžkového pokoje. Uživatelé mají k dispozici společnou kuchyňku a jednu společenskou místnost. Pobytové služby v azylovém domě jsou zpoplatněny následovně: samotný jedinec hradí 150Kč/den, muž – rodič hradí 100Kč/den, 1. a 2. syn 60 Kč/den, 3. a další syn 40Kč/den. Kauce při vstupu do zařízení je ve výši 500Kč.¹³

Azylový dům pro ženy a matky s dětmi

Azylový dům pomáhá s řešením problematiky sociálního vyloučení jak matkám s dětmi, tak i bezdětným ženám. Jedná o osoby, které ztratily domov, nemají finanční prostředky a nemohou využít pomoc rodiny či přátel.

Podmínky pro přijetí do azylového domu pro ženy v Pardubicích: mohou být přijaty i ženy se zdravotním postižením s osobní asistencí, které nebudou závislé na obsluze personálu. Dále nesmí mít diagnostikovanou psychiatrickou poruchu, kterou by ohrožovala ostatní spolubydlící. Nesmí trpět infekčním onemocněním, nesmí být pod vlivem omamných látek a nesmí vykazovat agresivní chování. K žádosti o ubytování musí opět doložit potvrzení od lékaře.

Azylový dům pro ženy je provozován nepřetržitě. Svým klientkám může poskytnout sociální poradenství, zázemí pro přípravu stravy, pomáhá uživatelkám při uplatňování svých práv, při obstarávání osobních záležitostí (jako je: zprostředkování kontaktů s lékaři, se školkami či školami, doprovázení do různých institucí jako úřad práce, soudy, policie atd.). Součástí služeb je také podpora ženám v péči o děti, vedení domácnosti, finanční hospodaření, hledání návazného bydlení.

¹³ SKP-CENTRUM. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/>. [cit. 2024-04-24].

Kapacita zařízení je 50 lůžek ve 24 pokojích v sedmi bytových jednotkách. Bytové jednotky nabízejí ubytování ve dvou až čtyřlůžkových pokojích. Každá ubytovací jednotka má několik pokojů a ty mají společnou kuchyňku a sociální zařízení.¹⁴

V rámci azylového domu byla zřízena **krizová pomoc** pro ženy a matky s dětmi. Tato služba poskytuje ubytování, psychickou a materiální podporu tomu, kdo se ocitl v krizové situaci. Poskytovaná pomoc je omezena zpravidla na 4 dny. Během této doby je uživatelkám nabídnuta krizová intervence, sociální poradenství, potravinový nebo hygienický balíček. Cílovou skupinou pro krizovou pomoc jsou ženy starší osmnácti let, bezdětné či matky s dětmi, které jsou oběti domácího násilí, ti, kteří řeší akutní rodinné či partnerské krize. Může se jednat i o ženy jejichž situaci vyhodnotil jiný orgán jako jsou: sociální odbory, intervenční centrum pro pomoc obětem domácího násilí. Azylový dům má pro tyto účely k dispozici jeden pokoj.

Noclehárny pro muže a ženy

V Pardubicích je součástí azylových domů jak pro muže i pro ženy a matky s dětmi poskytována další služba, a to je noclehárna. Hlavním cílem této služby je poskytnout mužům a ženám útočiště a zajištění základních lidských potřeb. Snaží se také usnadnit přístup k dalším službám a zprostředkovat potřebné kontakty.

Noclehárna pro muže-tato služba funguje v budově azylového domu pro muže. Budova není vybavena výtahem, což znamená, že není bezbariérová. V rámci noclehárny je k dispozici 12 lůžek, rozdělených do dvou pokojů po šesti lůžkách. Osoby bez přístřeší mohou noclehárnu využít každý den od 19:00 do 7:30. Uživatel dostane lůžkoviny a hygienické potřeby, aby si mohl zajistit osobní hygienu. V případě zájmu může zahájit individuální spolupráci. Za noc v noclehárně se platí 50Kč a za použití prádelny poplatek ve výši 10 Kč.¹⁵

Noclehárna pro ženy-Tuto službu najdeme v budově azylového domu pro ženy a matky s dětmi. Pro noclehárnu je k dispozici celkem 9 lůžek, z nichž jeden pokoj je čtyřlůžkový, jeden dvojlůžkový a jeden třílůžkový. Služba je dostupná každý den v době od 19:00 do 7:30.

¹⁴ SKP-CENTRUM. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/azylove-domy/azylovy-dum-pro-zeny-pardubice>. [cit. 2024-04-24].

¹⁵ SKP-CENTRUM. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nocleharny/nocleharna-pro-muze>. [cit. 2024-04-24].

Nabídka služeb je totožná s noclehárnou pro muže. Cena za noc v noclehárně je stanovena na 30 Kč, a za použití pracích prostředků se účtuje 10 Kč.¹⁶

Dům na půli cesty

Dům na půli cesty (dále jen DPC) je dalším zařízením zřizovaným SKP-centrem, zaměřeným na podporu mladých lidí v nepříznivé životní situaci. Své klienty vede k samostatnosti, učí je přebírat odpovědnost, rozvíjí jejich schopnosti, aby se úspěšně uplatnili ve svém životě. Klienti domu na půli cesty nemusí řešit pouze bytovou otázku ale i problémy se závislostí na návykových látkách či hráčství. Tato služba je určena mladým lidem ve věku 18–26 let, z nichž většina klientů pochází ze zařízení ústavní péče či se vrátila z výkonu trestu. DPC je pobytové zařízení, které poskytuje nepřetržitou podporu, přičemž sociální pracovníci jsou k dispozici v pracovní dny od 7:00–19:00. DPC má k dispozici 10 jednolůžkových pokojů a 1 tréninkový byt.¹⁷

Nízkoprahové denní centrum

Jedná se o službu poskytovanou v ambulantní formě. V nízkoprahovém denním centru se usiluje o pozitivní změnu v životním stylu uživatele a jejich sociální začlenění. Tato služba zahrnuje pomoc při osobní hygieně, možnost vyprání prádla, využití charitního šatníku. Uživatelům je také poskytován potravinový servis (čaj, káva, polévka–je zpoplatněno symbolickou cenou). Součástí služby je také sociální poradenství, během kterého se ve spolupráci s uživatelem stanovují cíle a plány směřující ke zlepšení jejich životní situace. Nízkoprahové denní centrum se nachází v přízemí budovy, i přesto služba není bezbariérová. Uživatelé mají k dispozici sociální zařízení, kulturní místnost, ve které se nachází i PC. Uživatel by měl dodržovat stanovená pravidla služby nebo v případě jejich porušení dojde k sankčnímu vyřazení, tzv: stopce. Maximální kapacita služby v jeden okamžik je 25 osob. Provoz služby je stanoven od 9:00 do 15:00 (mimo víkendy a svátky).¹⁸

¹⁶ SKP-CENTRUM. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nocleharny/nocleharna-pro-zeny>. [cit. 2024-04-24].

¹⁷ SKP-CENTRUM. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/dum-na-puli-cesty>. [cit. 2024-04-24].

¹⁸ SKP-CENTRUM. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/nizkoprahove-denni-centrum>. [cit. 2024-04-24].

Nízkoprahové denní centrum–Terénní program

Terénní program je zřízen v rámci Nízkoprahového denního centra. Tento program je zaměřen na podporu pozitivních změn v životním stylu osob bez přístřeší a podporuje jejich sociální začlenění do společnosti. Terénní pracovníci aktivně vyhledávají a navazují kontakt s těmito osobami v jejich přirozeném prostředí. Informují je o dostupných službách a poskytují podporu při řešení jejich situace. V zimních měsících terénní pracovníci podávají horký čaj přímo v terénu. Cílovou skupinou jsou lidé bez přístřeší ve věkovém rozmezí od 18 do 64 let.

Cílem služby je minimalizovat počet bezdomovců vyskytujících se na veřejných prostranstvích a zvýšit informovanost těchto osob o rizicích spojených se stávajícím způsobem života. Pracovníci jsou k dispozici v době od 7:00 do 15:00. Služba je poskytována pouze v pracovní dny, pracovníci mají každý den určenou lokalitu, kde se pohybují a jeden den v týdnu jsou k dostižení na kontaktním místě (viz. obrázek č. 2 mapa lokalit). Odborný tým terénního programu může uživatele doprovodit k lékaři, poskytnout jim základní sociální poradenství, podporu při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Dále pomáhají s obstaráváním osobních záležitostí, aby také pomohli s postupnou reintegrací těchto osob do společnosti.¹⁹



Obrázek č.2 mapa vyznačených lokalit terénních pracovníku (SKP-CENTRUM)

¹⁹ SKP-CENTRUM. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/terenni-programy/tp-ndc>. [cit. 2024-04-24].

6. Metodologie výzkumu

Praktická část využívá metod kvantitativního výzkumu a plynule navazuje na teoretickou část. V této části práce jsem se zaměřila na výzkum pomocí kvantitativního šetření, ve kterém jsem se zaměřila na sběr názorů samotných bezdomovců ohledně jejich spokojenosti s poskytovanými sociálními službami v Pardubicích. Cílem mé práce je předložit návrh, který má za úkol zlepšit nebo doplnit existující sociální služby pro osoby bez přístřeší.

6.1 Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumného šetření bylo vymezit jaké konkrétní sociální služby využívají lidé bez přístřeší v Pardubicích. V teoretické části jsem provedla analýzu dostupných sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v této lokalitě, což naplnilo tento cíl práce. Hlavním úkolem nyní bude zhodnocení spokojenosti klientů s vybranými sociálními službami a zjištění, zda mají nějaký návrh na změnu či zlepšení poskytovaných služeb. Dalším cílem bude identifikovat, zda tito lidé vnímají služby jako dostatečné. Výzkumný soubor byl vybrán mezi lidmi využívající sociální služby pro osoby bezpřístřeší v Pardubicích. Jednalo se o klienty následujících zařízení azylový dům pro ženy a matky s dětmi, azylový dům pro muže, noclehárny, dům na půli cesty, terénní služba a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší v Pardubicích. Všechny tyto sociální služby jsou pod záštitou SKP-CENTRA.

6.2 Metody výzkumu

Pro praktickou část bakalářské práce jsem se rozhodla zvolit kvantitativní strategii empirického šetření, kterou považuji za nejvhodnější k naplnění cíle výzkumu. Kvantitativní strategie je zaměřena na plošné zkoumání sociálního jevu v populaci a směřuje k jeho popisu. Výsledkem strategie je poměrně omezený rozsah informací získaných o širokém počtu respondentů, avšak s možností zobecnění výsledků na podobný demografický vzorek. Jednou z výhod kvantitativní strategie je rychlost a přesnost sesbírání dat, která jsou lehce ověřitelná (Disman, 2002, s. 286).

Výzkum byl proveden pomocí dotazníkového šetření. Připravené otázky jsem respondentům interpretovala ústně a následně je zaznamenávala do dotazníkového archu. Tento způsob dotazníkového šetření jsem zvolila abych zajistila vyšší návratnosti dotazníků a získala odpovědi na všechny položené otázky. Tato forma sběru dat umožňuje lépe interpretovat odpovědi respondentů nebo položit doplňující otázky k objasnění. Nevýhodou byla vyšší časová náročnost.

V dotazníku jsem využila otázky uzavřené, tak otázky polouzavřené. Otázky uzavřené, jak je definuje Dismana (2002, s. 127-128), poskytují respondentovi možnost vybrat si pouze z nabízených odpovědí. Jejich výhodou je jednoduchost a snadné zpracování. U otázek polouzavřených má respondent možnost vybrat si z předem stanovených odpovědí, ale je mu poskytnuta možnost se vyjádřit vlastními slovy nebo popsat svůj názor. Tento typ otázek nám umožňuje získat rozšířené informace od respondentů.

6.3 Výzkumný vzorek

Cílovou skupinou respondentů mého výzkumu jsou současní uživatelé sociálních služeb v Pardubicích pro osoby bez přístřeší. Pro identifikaci této skupiny jsem vycházela z teoretické části, typologie bezdomovství ETHOS. Respondenti spadají do kategorie osoby bez střechy nad hlavou a osoby bez bytu. Tito lidé využívají širokou škálu sociálních služeb, jako jsou azylové domy, nízkoprahová denní centra, terénní službu, noclehárny a domy na půli cesty.

6.4 Průběh šetření

Výzkumné šetření jsem realizovala během ledna a února roku 2024. Nejdříve jsem si připravila otázky k dotazníkovému šetření. Připravené otázky jsem otestovala na dvou klientech sociálního kurátora abych si ověřila, že otázky jsou dobře položené a pochopitelně formulované pro cílovou skupinu respondentů. Původní záměr byl distribuovat dotazníky do sociálních služeb a čekat na vyplnění od jejich uživatelů. Avšak při testování bylo zjištěno, že jeden klient, který vyplňoval sám dotazník některé otázky nevyplnil a druhý sdělil, že neumí psát. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla pro metodu dotazování se záznamovým archem.

Následně jsem oslovila konkrétní sociální služby, kde jsem si domluvila termín návštěvy a provedení výzkumu. Po domluvě se sociálním pracovníkem jsem oslovovala respondenty. Ti byli vybráni buď náhodně nebo na doporučení sociálního pracovníka. Některé respondenty jsem znala osobně ze svého zaměstnání, a to mi poskytlo určitou výhodu, která mohla pozitivně ovlivnit jejich upřímnost v rozhovoru. Odpovědi od respondentů jsem zaznamenávala do dotazníkového archu. V terénní službě mě doprovázel terénní pracovník, který poskytoval podporu při návštěvě vytipovaných lokalit a pomáhal mi při oslovování respondentů. Jeho přítomnost v terénu přispěla k větší důvěře respondentů a jejich ochotě se účastnit dotazování. V azylových domech, noclehárnách, domě na půli cesty a nízkoprahovém denním centru probíhaly rozhovory individuálně v zařízení. Celkově jsem oslovila 56 respondentů, z nichž se aktivně do výzkumu zapojilo 53 respondentů.

Každému respondentovi jsem objasnila účel mého výzkumu a průběh rozhovoru. Vysvětlila jsem jim, jak budou jejich odpovědi využity a zároveň jsem je informovala o zajištění anonymity jejich odpovědí. Odpovědi respondentů jsem zaznamenávala do dotazníkových archů, které mi poskytly čitelný a přehledný záznam pro analýzu dat. Získané údaje jsem zpracovala do tabulek a grafů a otevřené otázky jsem stručně interpretovala.

6.5 Výsledky analýzy dat

Prostřednictvím výzkumného šetření jsem získala data od 53 uživatelů sociálních služeb v Pardubicích. Konkrétně se jednalo o 7 klientek azylového domu pro ženy a matky s dětmi a 10 klientů azylového domu pro muže. Dalšími subjekty mého výzkumu byli uživatelé domu na půli cesty, kde jsem získala data od 6 osob, a noclehárny, kde jsem zaznamenala údaje od 10 klientů. V rámci nízkoprahového denního centra jsem získala odpovědi od 10 uživatelů. A poslední skupinou respondentů byli klienti terénní služby, kde jsem získala data od 10 respondentů.

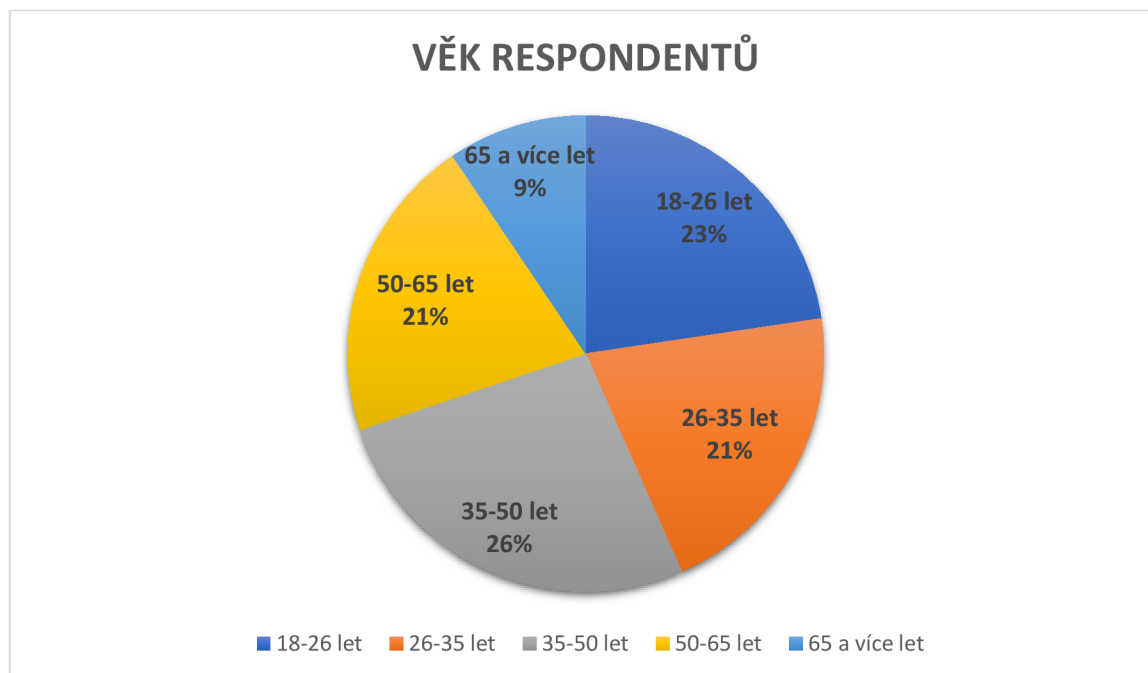
Z výše uvedených dat vyplývá, že muži tvořili 55 % a ženy 45 % z celkového počtu respondentů. Podrobné informace o počtu respondentů v jednotlivých sociálních službách jsou uvedeny v následující tabulce.

Sociální služba	muži	ženy	Celkem
Azylové domy	10	7	17
Denní centrum	5	5	10
Noclehárny	5	5	10
Dům na půli cesty	3	3	6
Terénní služba	6	4	10
Celkem	29	24	53

Tabulka č.1: Počet respondentů v jednotlivých sociálních službách

Vzhledem k nepříznivým podmínkám života na ulici je někdy těžké odhadnout skutečné stáří osob žijící na ulici. Zaměřila jsem se tedy i na věk respondentů, který jsem rozdělila do pěti věkových kategorií. Věková kategorie 18-26 let zahrnuje 12 respondentů (23 % účastníků dotazníkového šetření), zatímco 11 respondentů (21 %) odpovědělo ve věkové hranici 26-35 let. Největší počet respondentů, konkrétně 14 (26 %), spadalo do věkové kategorie 35-50 let. Další kategorie zahrnovala věkovou hranici 50-65 let, kde odpovědělo 11 respondentů (21 %).

Poslední kategorie 65 a více let zahrnovala 5 respondentů (9 %). Procentuální zastoupení těchto věkových skupin je znázorněno v následujícím grafu.



Graf č.1: Věk respondentů

Otázka č. 1: Jak dlouho žijete bez střechy nad hlavou?

Další otázku jsem zaměřila na dobu, kterou respondenti tráví na ulici bez střechy nad hlavou. Pro jednodušší vyhodnocení jsem tuto dobu rozdělila do čtyř kategorií. Z celkového počtu oslovených respondentů žilo 15 osob (28 %) na ulici v době trvání do 1 roku. Největší zastoupení bylo zaznamenáno v kategorii do 3 let, kde se nacházelo 21 respondentů (40 %). V kategorii do 5 let bylo 11 respondentů (21 %), zatímco v poslední kategorii 5 let a více, se zúčastnilo 6 uživatelů (11 %).

Odpověď	Absolutní hodnota (v číslech)	Relativní hodnota (v procentech)
Do 1 roku	15	28 %
Do 3 let	21	40 %
Do 5 let	11	21 %
5 let a více	6	11 %
Celkem	53	100 %

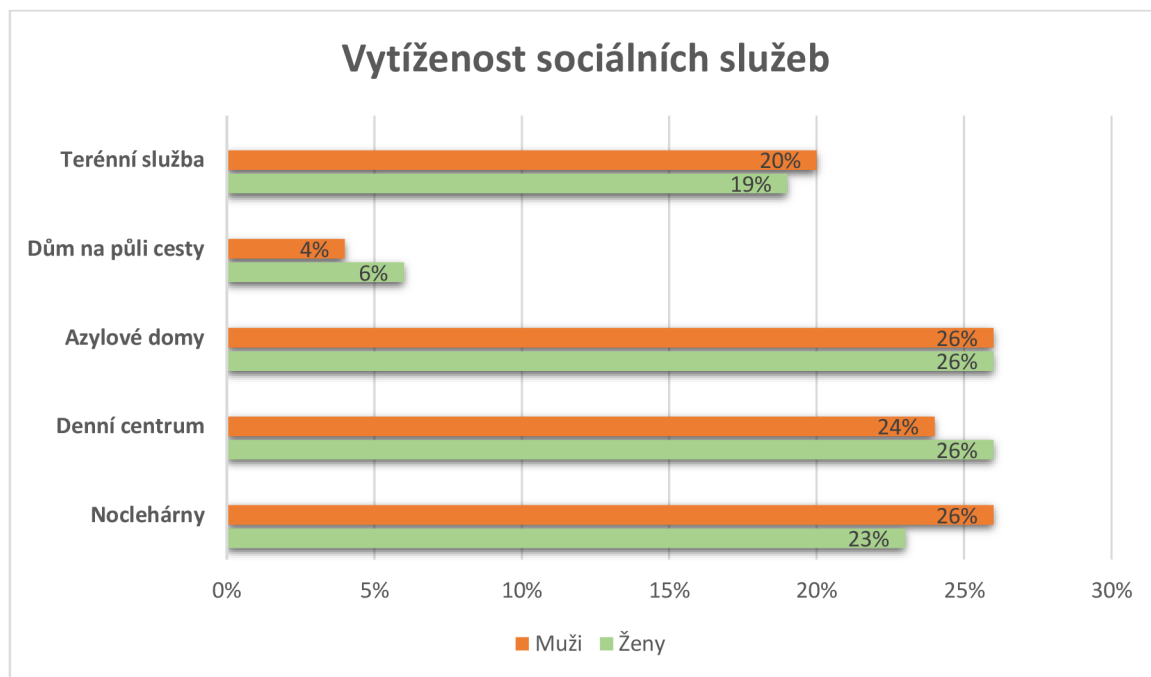
Tabulka č. 2: doba strávená na ulici

Otázka č. 2: Jakou sociální službu pro osoby bez přístřeší využíváte nebo jste využíval/a v Pardubicích?

Z následující tabulky č. a grafu č. je patrné, že nejvíce využívanou službou v Pardubicích jsou azylové domy. Z celkového počtu 53 oslovených respondentů, jich 40 (16 žen a 24 mužů) využilo tuto pobytovou službu azylového domu. Další nejvyužívanější služba je denní centrum, kterou dosud využilo 16 žen a 23 mužů, celkem tedy 39 respondentů. Na třetím místě se umístila noclehárna, s celkovým počtem 38 uživatelů, z toho 14 žen a 24 mužů. Následuje terénní služba s počtem 12 žen a 19 mužů, celkově službu využilo 31 respondentů. Poslední službou je dům na půli cesty. Důležité je poznamenat, že tato služba je určena pro osoby do 26 let věku, na rozdíl od ostatních sociálních služeb, a proto je vhodné ji vyhodnotit samostatně. V rámci dotazníkového šetření se zúčastnilo 8 respondentů, z nichž 4 ženy a 4 muži využilo tuto sociální službu.

Sociální služby	Absolutní hodnota (v číslech)		Relativní hodnota (v procentech)	
	ženy	muži	ženy	muži
Noclehárna	14	24	23 %	26 %
Denní centrum	16	23	26 %	24 %
Azylový dům	16	24	26 %	26 %
Dům na půli cesty	4	4	6 %	4 %
Terénní sociální služba	12	19	19 %	20 %
Celkem	62	94	100 %	100 %

Tabulka č.3: Vytíženost sociálních služeb



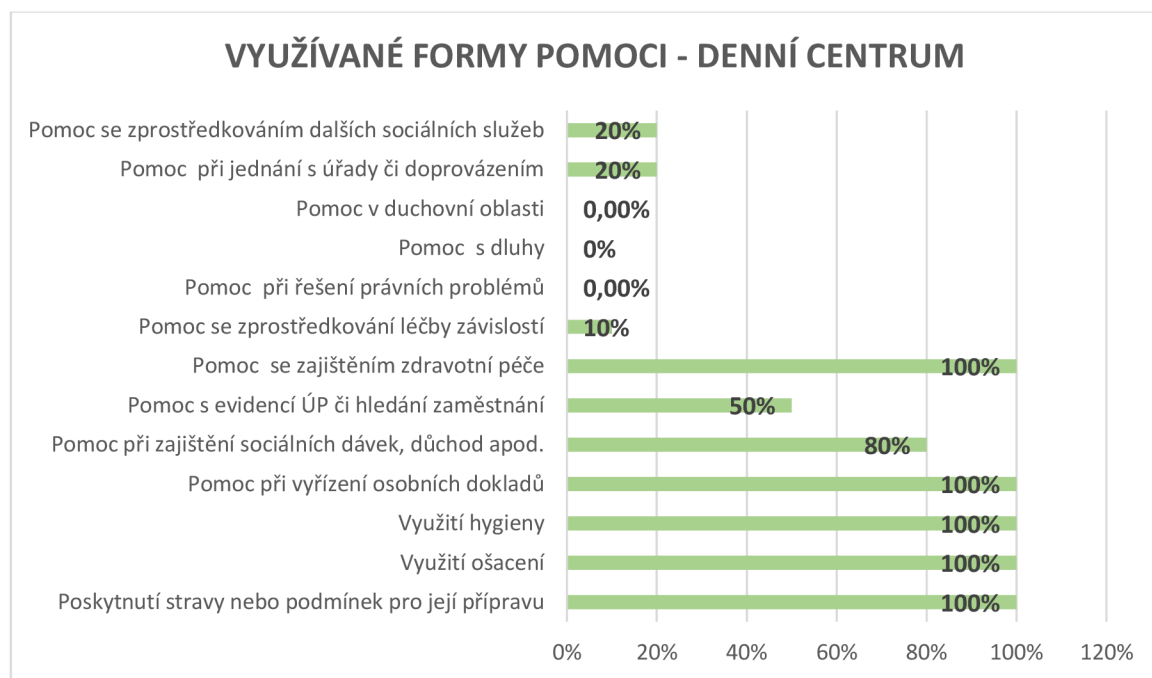
Graf č. 2: Vytíženost sociálních služeb

Otázka č. 3: Jaké formy pomoci využíváte v rámci Vámi užívané služby?

Otázka č. 3 je zacílená na formy pomoci, které uživatelé nejvíce využívají napříč sociálními službami, a také v rámci jednotlivých sociálních služeb. Respondentům jsem opět poskytla nabídku možností odpovědi v souladu s nabídkou pomoci daných sociálních služeb. Z výsledků vyplývá, že nejčastěji využívanou formou pomoci napříč všemi sociálními službami je poskytnutí stravy nebo podmínek pro její přípravu. Tuto formu pomoci využilo 51 uživatelů, což představuje 96 % respondentů. Další často využívanou formou pomoci je poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, kterou využívá 48 respondentů, což činí 91 % z celkového počtu. Na třetím místě se umístila pomoc při zajištění ošacení, kterou využilo 46 uživatelů, tedy 87 % ze všech oslovených respondentů. Čtvrtou nejčastěji využívanou pomocí je zajištění zdravotní péče, kterou využilo 42 respondentů, což představuje 79 % dotazovaných. Jak jsem již zmínila v teoretické části, v Pardubicích je od roku 2016 snazší získat zdravotní péči, a to díky vzniklé ordinaci praktického lékaře pro bezdomovce a lidi ohrožené sociálním vyloučením. Jako sociální pracovník se stále setkávám s odmítnutím klienta z ulice, jak ze strany nemocnice či praktického lékaře a v těchto případech využíváme tuto ordinaci.

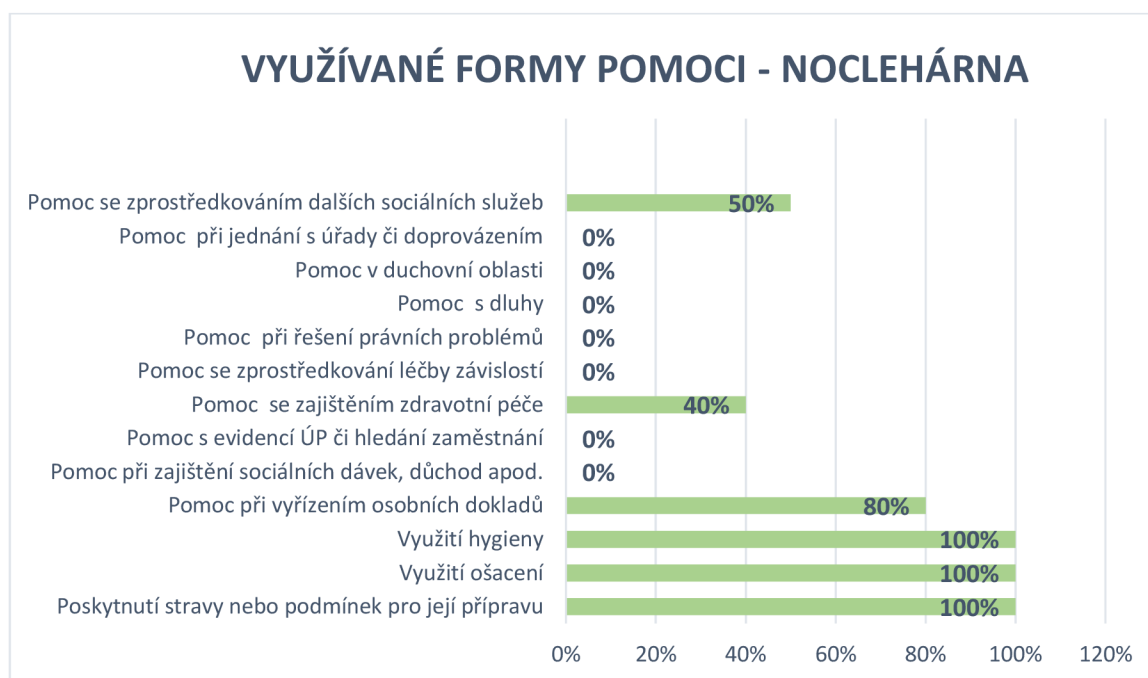
Další využívanou pomocí je pomoc při zajištění sociálních dávek či důchodu, pomoc při zajištění evidenci ÚP a hledání zaměstnání, kterou využilo 39 respondentů, tedy 74 % z oslovených. Pomoc při zprostředkování dalších služeb byla využita 27 respondenty (51 %).

16 respondentů potřebovalo pomoc při jednání na úřadech, což představuje 30 %. Dále si 13 % respondentů požádalo o pomoc zprostředkování při léčbě se závislostí, jednalo se o 7 respondentů. Nejméně využívanými službami byla pomoc v duchovní oblasti, s právními problémy či pomoc s řešením dluhů. V následujících grafech budou zobrazeny jednotlivé sociální služby a využívané formy pomoci.



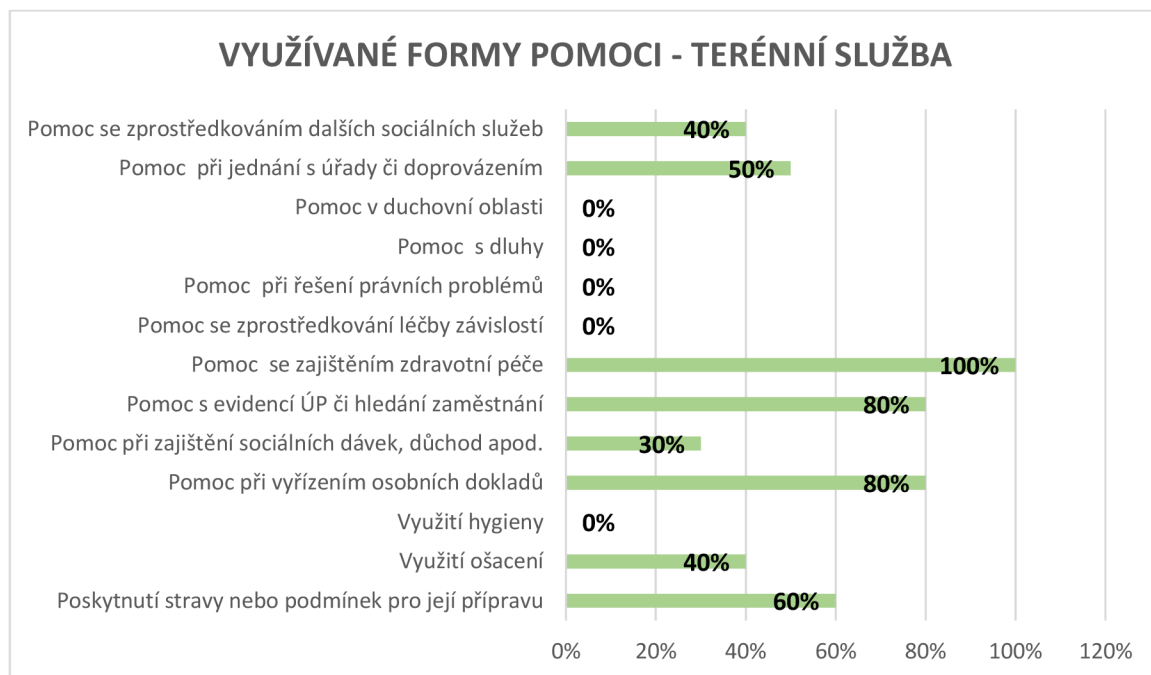
Graf č. 3: Využívané formy pomoci denního centra

V **denním centru** je nejvíce využíváno hned několik forem pomoci, je to: využití stravy a její příprava, ošacení, hygiena, pomoc při zajištění osobních dokladů a zprostředkování zdravotní péče. Všechny tyto formy využilo všech 10 osob, což je 100 % respondentů. Další nejvyužívanější pomoci je podpora při zajištění sociálních dávek, důchodu apod., které využilo z 8 z 10 respondentů, tj. 80 % oslovených. 50 % respondentů využilo pomoc s evidencí na ÚP či při hledání zaměstnání. Pomoc s při léčbě závislostí, jednání s úřady a zprostředkování dalších sociálních služeb využilo 20 % a 10 % respondentů.



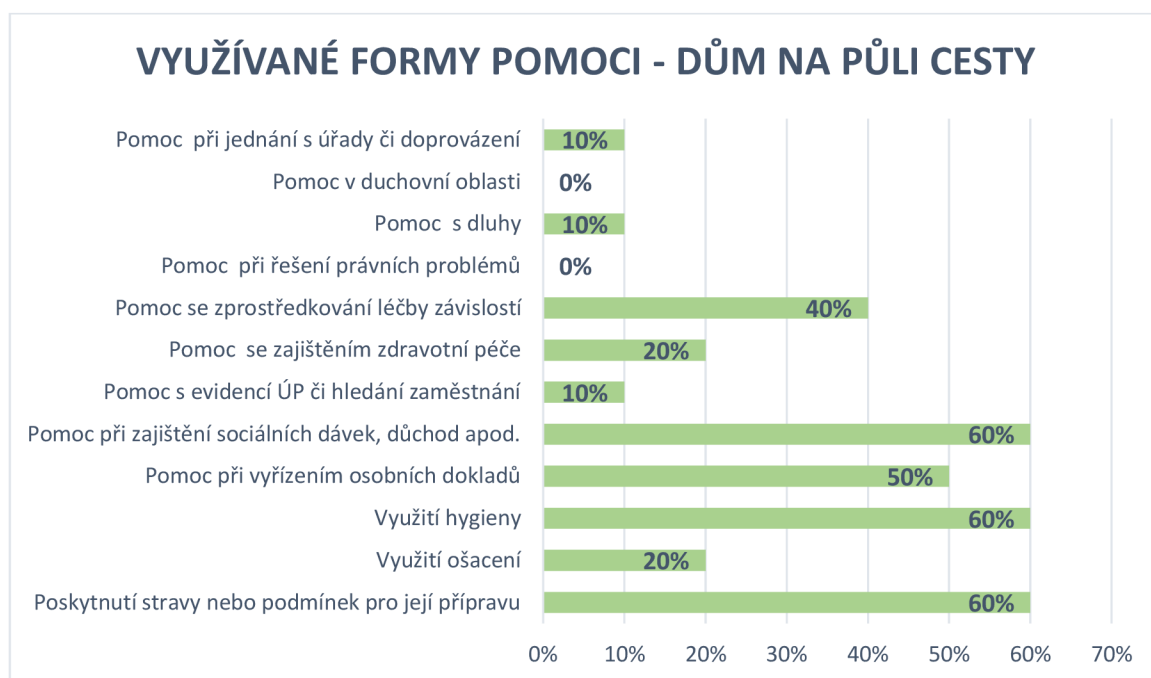
Graf č.4: Využívané formy pomoci na noclehárně

Z grafu č. vyplývá, že všichni oslovení, což bylo 10 uživatelů noclehárny (100 %) využívají pomoc ve formě hygieny, ošacení a poskytnutí stravy nebo podmínky pro její přípravu. Dále 80 % respondentů využilo pomoc při vyřízení osobních dokladů, což je velmi často problematické kvůli ztrátě nebo odcizení. Následně 50 % respondentů využilo pomoc při zprostředkování dalších sociálních služeb, jednalo se tedy o 5 klientů noclehárny. Jako poslední nejčastější forma pomoci se ukázalo zajištění zdravotní péče, kterou potřebovali 4 uživatelé (40 %).



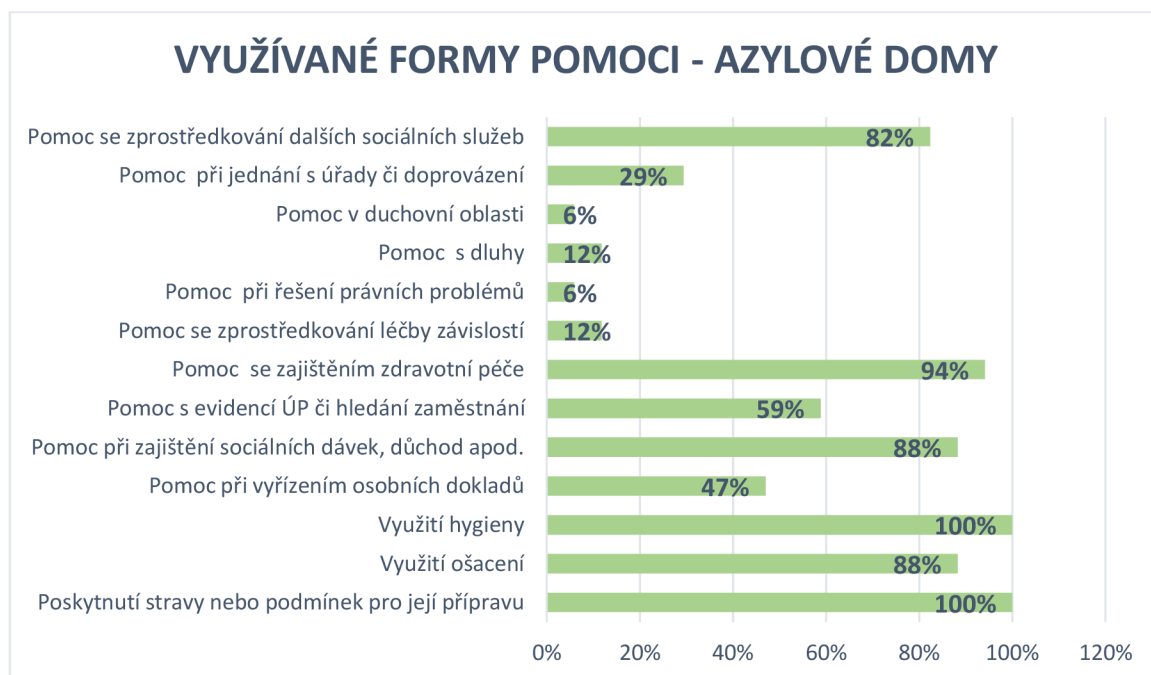
Graf č. 5: Využívané formy pomoci v terénní službě

V terénní službě se ukázalo, že nejčastěji využívanou formou pomoci bylo zajištění zdravotní péče. Tuto formu využilo všech 10 oslovených respondentů, tedy 100 % z nich. Na druhém místě se umístila pomoc s evidencí ÚP, hledání zaměstnání a vyřízením dokladů, které využilo 80 % respondentů. Dále se umístila forma pomoci poskytnutí stravy. Ta je naplňována prostřednictvím teplého nápoje a potravin, například chleba se sádlem. V terénu službu využilo 6 oslovených respondentů, což představuje 60 % z celkového počtu. Polovina respondentů také uvedla, že potřebuje pomoc s doprovodem na úřady. Mezi další využívané formy pomoci se zařadilo zprostředkování dalších služeb, zajištění finanční pomoci a poskytnutí ošacení.



Graf č. 6: Využívané formy pomoci v Domě na půli cesty

V Domě na půli cesty nadpoloviční většina respondentů využila pomoc při zajištění finančních prostředků, pomoc s vyřízením dokladů, pomoc v oblasti hygieny a stravy. 40 % respondentů uvedlo, že využilo pomoci při zprostředkování léčby závislostí, se kterou se velmi často potýkají mladší osoby. Ostatní formy pomoci, jako pomoc při jednání s úřady, s dluhy a v oblasti zdravotní péče, byly využity méně často.



Graf č. 7: Využívané formy pomoci Azylových domů

V azylových domech je nejčastěji využívanou pomocí samozřejmě hygiena a poskytnutí stravy, kterou využilo 17 respondentů, což představuje 100 % dotazovaných. Další často využívanou pomocí je zajištění ošacení, finanční podpora a zprostředkování dalších služeb, kterou využilo minimálně 80 % dotazovaných klientů azylového domu.

Otázka č. 4: Jak jste spokojen/a s Vámi využívanou sociální službou? (např: otevírací doba, prostory, cena, podmínky přijetí, kapacita služby)

Tato otázka zjišťuje, jak jsou uživatelé celkově spokojeni s využívanými sociálními službami. V rámci této otázky se ukázala i oblast případné nespokojenosti uživatelů. Odpovědi týkající se nespokojenosti se prolíná i do otázky č. 5, kde se respondenti vyjadřovali, zda mají návrh na změnu či zlepšení sociální služby. Z tohoto důvodu budou tyto oblasti nespokojenosti podrobněji popsány u č. 5.

V rámci denního centra jsem sesbírala data od 10 uživatelů, z nichž 2 vyjádřili velkou spokojenost, 7 bylo spokojeno a pouze 1 vyjádřil nespokojenost. Tato nespokojenost pramení z nedostatečné kapacity a krátké otevírací doby hlavně v zimním období. Z toho vyplývá, že 70 % uživatelů je spokojeno se sociální službou denního centra, 20 % je dokonce velmi spokojeno a pouze 10 % nespokojeno.

V noclehárnách jsem sesbírala data od 10 uživatelů. Z těchto osob odpověděl pouze 1 respondent, že je velmi spokojen se sociální službou noclehárny. Další 2 respondenti uvedli, že jsou spokojeni. Dále 1 respondent nevyjádřil ani spokojenost, ani nespokojenost. Naopak, 4 respondenti se vyjádřili jako nespokojení a další 2 jako velmi nespokojení s touto sociální službou. V noclehárně vyvstala nespokojenost především v oblasti nedostatečné kapacity, vysokými cenami a nevyhovujícími prostory. To znamená, že největší počet nespokojených respondentů tvoří 40 %. 20 % respondentů je velmi nespokojeno. Spokojeno bylo 20 % respondentů a 10 % respondentů nevyjádřilo žádný názor na svou spokojenost. Pouze 10 % respondentů je velmi spokojeno.

V rámci azylových domů jsem sesbírala data od 17 klientů, z nichž bylo 7 žen a 10 mužů. Zde bych rozdělila analýzu spokojenosti klientů i podle pohlaví. Velmi spokojené s pobytovou službou byly 3 klientky. Celkem 5 klientů vyjádřilo spokojenost, z toho 3 ženy a 2 muži. Nespokojenost se objevila u 1 ženy a 2 mužů, přičemž 6 mužů vyjádřilo velkou nespokojenost. Z výsledků vyplývá, že nespokojenost převažuje u mužů, kteří využívají azylový dům pro muže. Klienti, kteří byli velmi spokojeni, tvořili 18 % dotazovaných, zatímco 29 % projevilo

spokojenost. Oproti tomu nespokojenost zastupovala 18 % dotazovaných a 35 % klientů bylo velmi nespokojeno. Nespokojenost v azylovém domě pro ženy a matky s dětmi se objevovala především v oblasti podmínek a délky pobytu a nevyhovujících prostor. U azylového domu pro muže to byla nespokojenost s nevyhovujícími prostory, vybavením a podmínkami pobytu.

V Domě na půli cesty data ukázala, že ze 6 respondentů bylo 5 velmi spokojeno. Spokojenost vyjádřil 1 z oslovených. Vyjádříme-li spokojenost v této sociální službě procentuálně, pak 83 % respondentů bylo velice spokojeno a 17 % bylo spokojeno. Žádný z respondentů nevyjádřil žádnou nespokojenost.

Sociální služba	Velmi spokojen	Spokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Nespokojen	Velmi nespokojen	Celkem
Denní centrum	2	7	0	1	0	10
Noclehárny	1	2	1	4	2	10
Azylové domy	3	5	0	3	6	17
Dům na půli cesty	5	1	0	0	0	6
Terénní služba	6	3	1	0	0	10
Celkem	17	18	2	8	8	53

Tabulka č. 4: Spokojenost s jednotlivými využívanými sociálními službami v Pardubicích

Sociální služba	Velmi spokojen	Spokojen	Ani spokojen, ani nespokojen	Nespokojen	Velmi nespokojen
Denní centrum	20 %	70 %	0 %	10 %	0 %
Noclehárny	10 %	20 %	10 %	40 %	20 %
Azylové domy	18 %	29 %	0 %	18 %	35 %
Dům na půli cesty	83 %	17 %	0 %	0 %	0 %
Terénní služba	60 %	30 %	10 %	0 %	0 %

Tabulka č.5: Spokojenost s jednotlivými využívanými sociálními službami v Pardubicích v %

Z výše uvedené otázky lze vyhodnotit i celkovou spokojenost uživatelů sociálních služeb v Pardubicích. Z celkového počtu 53 respondentů bylo spokojeno 34 % respondentů, zatímco

32 % bylo velmi spokojeno. U 4 % dotázaných nebylo možné určit spokojenost ani nespokojenost. Nespokojenost vyjádřilo 15 % respondentů a stejný podíl byl velmi nespokojený. Graf celkové spokojenosti je zobrazen níže.



Graf č. 8: celková spokojenost se sociálními službami v Pardubicích

Otázka č.5: Máte nějaký návrh na změnu či zlepšení sociální služby?

Cílem otázky bylo zjistit, zda by uživatelé sociálních služeb v Pardubicích navrhli nějakou změnu či zlepšení dané sociální služby, kterou využívají. Možnosti odpovědí byli: ano, ne, nevím. V případě, že respondent odpověděl kladně, ptala jsem se, o jakou změnu či návrh by se jednalo. Následné odpovědi jsem si zaznamenala. Někteří klienti se rozpovídali což naznačuje, že byli rádi, že má někdo zájem o jejich názor. Z celkového počtu 53 respondentů navrhlo nějakou změnu či zlepšení sociální služby 17 respondentů, 29 respondentů by nezměnilo nic a 3 respondenti nevěděli.

V rámci denního centra vyjádřilo návrh na zlepšení či změnu 3 uživatelé. Tito klienti navrhli prodloužení otevírací doby, zejména v zimním období. Jak jsem již v teoretické části zmínila, aktuální otevírací doba denní centra je od 9:00 do 15:00. Vzhledem k tomu, že mnoho klientů využívá též služby noclehárny, otevírací doby obou zařízení na sebe nenavazují. Což nutí klienty pobývat na ulici nebo se schovávat před zimou v nákupních centrech, na nádraží. Další respondent upozornil na potřebu většího prostoru a zvýšení kapacity denní centra. Ostatních 7 respondentů neuvedlo žádný návrh na změnu či zlepšení.

V rámci noclehárny přispělo svým návrhem na změnu či zlepšení 6 klientů. U většiny mužských respondentů, se opakovala žádost o výměnu postelí, neboť nejsou spokojeni s patrovými palandami. Další klient navrhl snížení ceny za jednu noc, aktuálně je cena za nocleh pro muže stanovena na 50 Kč. Stejný názor sdílela i jedna žena. Jak ženy, tak muži se shodli na potřebě prodloužení délky noclehu, neboť uživatelé musí noclehárnu opustit v 7:30 ráno. Další 4 respondenti buď nevyjádřili názor, odpověděli negativně nebo uváděli nejistotu ohledně změn.

Návrhy na změnu či zlepšení předložilo také 10 uživatelů azylových domů, zatímco zbylých 7 respondentů nevyjádřilo žádný návrh. Mezi uživateli azylového domu pro muže 7 uživatelů vyjádřilo přání výměnu postelí a nábytku, také by uvítali zajištění bezbariérového přístupu. Většina mužských uživatelů také vyjádřila zájem o přístup k Wifi v azylovém domě. Dalším návrhem bylo prodloužení délky pobytu – tzn. delší než na jeden rok, což sdílejí i ženy. Tyto uživatelky by uvítaly také větší pokoje s vlastním sociálním zařízením. Dále se objevilo přání, aby mohly být v azylovém domě i se svými partnery a nedocházelo k rozdělení rodiny.

V Domě na půli cesty mají pouze 2 uživatelé nějaký návrh na změnu či zlepšení. Jeden z uživatelů vyjádřil zájem o to, aby úklid vykonávala najatá uklízečka. Druhý uživatel navrhoval, aby byla více kontrolována hladina návykových látek u ostatních klientů. Zbývající 4 respondenti nevyjádřili žádný návrh.

V rámci terénní služby měli z 10 oslovených respondentů měli návrh 2 respondenti na změnu či zlepšení. Tito respondenti navrhovali, aby terénní služba zřídila stanové městečko, kde by byla poskytnuta teplá strava, jako při covidových opatření. Zbylých 8 respondentů nemělo žádný návrh na změnu.

Sociální služba	Ano	Ne	Nevím	Celkem
Denní centrum	3	7	0	10
Noclehárny	6	3	1	10
Azylové domy	10	7	0	17
Dům na půli cesty	2	4	0	6
Terénní služba	2	6	2	10
Celkem	23	27	3	53

Tabulka č.6: Návrh na změnu či zlepšení sociální služby

Sociální služba	Ano	Ne	Nevím
Denní centrum	30 %	70 %	0 %
Noclehárny	60 %	30 %	10 %
Azylové domy	59 %	41 %	0 %
Dům na půli cesty	33 %	67 %	0 %
Terénní služba	20 %	60 %	20 %

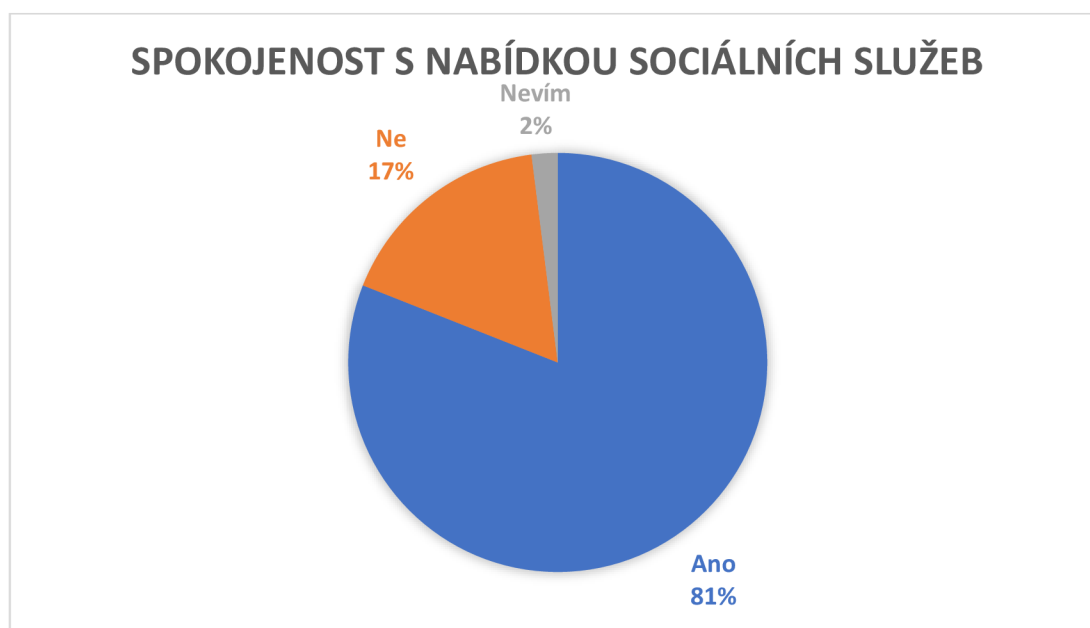
Tabulka č.7: Návrh na změnu či zlepšení sociální služby %

Otázka č. 6: Jste spokojen s nabídkou sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Pardubicích?

U otázky č. 6 jsem se respondentů ptala, jak jsou spokojeni s nabídkou sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Pardubicích a zda mají přehled o těchto službách. V případě, že se někteří respondenti necítili jistý ohledně dostupných služeb v Pardubicích, byli jim tyto služby představeny. Pouze dva muži uvedli, že neznají sociální službu Dům na půli cesty. Z celkového počtu 53 respondentů odpovědělo 43, že nabídka sociálních služeb jim vyhovuje, což představuje 81 % oslovených. 9 respondentů vyjádřilo negativní postoj, že jim nabídka sociálních služeb nevyhovuje, a 1 respondent uvedl, že neví což představuje 2 % dotazovaných.

Odpovědi	Absolutní hodnota (v číslech)	Relativní hodnota (v procentech)
Ano	43	81 %
Ne	9	17 %
Nevím	1	2 %

Tabulka č.8: Spokojenost s nabídkou sociálních služeb



Graf č. 9: Spokojenost s nabídkou sociálních služeb

Otázka č. 7: Chybí Vám v Pardubicích jiná sociální služba pro osoby bez přístřeší?

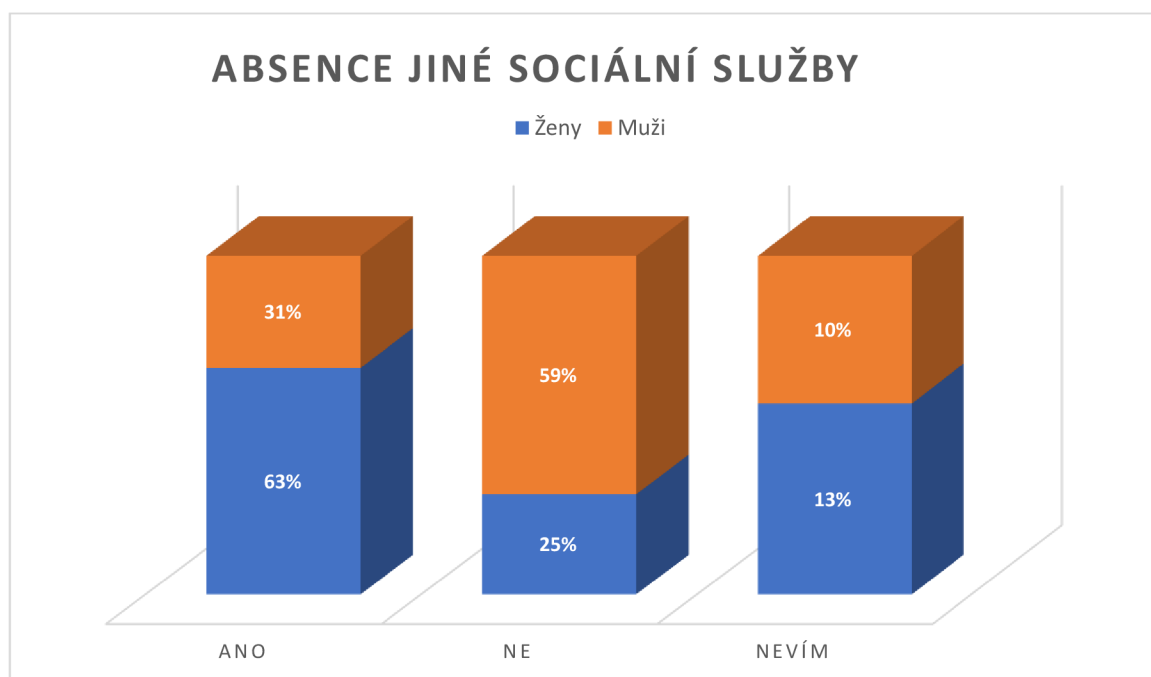
Poslední otázku pro respondenty jsem zaměřila na to, zda jim chybí nějaká sociální služba pro osoby bez přístřeší. Cílem bylo zjistit, zda jsou uživatelé spokojeni s nabídkou sociálních služeb v Pardubicích. Otázku jsem vyhodnotila s ohledem na pohlaví respondentů a zaměřila se tak zvláště potřeby žen a mužů. Z celkového počtu respondentů je spokojeno s nabídkou sociálních služeb 43 %. 11 % nevyjádřilo svůj názor a 45 % respondentů odpovědělo, že jim chybí jiná služba pro osoby bez přístřeší.

Potřeba jiných sociálních služeb mezi ženami byla vyšší než mezi muži. Z 15 respondentek by uvítalo další sociální službu v Pardubicích. Většina z nich vyjádřila zájem o ubytování pro celé rodiny, což v současnosti chybí. Dále by uvítaly možnost okamžitého ubytování v bytě, aby měly čas vyřešit svou životní situaci. Zbylých 6 respondentek odpovědělo, že jim nechybí

žádná jiná služba a 3 respondentky nevyjádřily žádný názor. U mužů bylo se současnou nabídkou sociálních služeb v Pardubicích spokojeno 17 respondentů. 9 jich spokojenost nepociťuje a vyjádřilo potřebu po bezbariérovém ubytování a také ubytování, kde by mohli být s partnerkami.

Odpověď	Absolutní hodnota (v číslech)		Relativní hodnota (v procentech)	
	ženy	muži	ženy	muži
Ano	15	9	63 %	31 %
Ne	6	17	25 %	59 %
Nevím	3	3	13 %	10 %
Celkem	24	29	100 %	100 %

Tabulka č. 9: Absence jiné sociální služby pro osoby bez přístřeší



Graf č. 10: Absence jiné sociální služby pro osoby bez přístřeší

7. Vyhodnocení výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření bylo zhodnotit spokojenost osob bez přístřeší v Pardubicích se stávajícími sociálními službami a získat jejich návrhy na případné změny či zlepšení těchto služeb. Dále jsem zkoumala, jaké další sociální služby by tyto osoby v Pardubicích uvítaly.

Tohoto výzkumného šetření se zúčastnilo 53 uživatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Pardubicích. Z celkového počtu zúčastněných muži tvořili 55 % respondentů, zatímco ženy 45 %. Potřebná data jsem získala v různých sociálních službách, kterými byly: azylový dům pro muže (10 respondentů), azylový dům pro ženy a matky s dětmi (7 respondentek), dům na půli cesty (6 respondentů), terénní služby (10 respondentů), noclehárny (10 uživatelů) a denní centrum (10 respondentů).

Napříč sociálními službami je nejvyužívanější pobytová služba azylové domy, tu z celkového počtu respondentů využilo 40 dotazovaných (16 žen a 24 mužů). Tento výsledek není překvapením, jelikož azylové domy poskytují komplexní péči – ubytování, podmínky pro přípravu stravy a hygienu. Nejčastějším formou pomoci, kterou využívají uživatelé sociálních služeb je právě strava nebo podmínky pro její přípravu. Tu využilo 51 uživatelů, což představuje 96 %. Následuje hygiena, zajištění ošacení a zajištění zdravotní péče, kterou využilo 42 respondentů (79 %). Z výsledků vyplývá, že pro osoby bez přístřeší je nejdůležitější zajištění základních potřeb (strava, hygiena, ošacení). Potřebná pomoc se ukázala taky v oblasti zdravotní péče. Ta je poskytována prostřednictvím, již zmíněné ordinace, díky které je tato péče mnohem dostupnější.

Celkově bylo s využívanými sociálními službami velmi spokojeno 32 %, spokojeno 34 % a nespokojeno 15 %. Konkrétně největší spokojenost se ukázala v sociální službě v domě na půli cesty, kde bylo 83 % respondentů velmi spokojeno.

Návrh na změnu či zlepšení uvedlo 43 % z celkového počtu respondentů. Na konkrétní návrhy na změnu se více zaměřím v následující kapitole.

Sociální služby v Pardubicích poskytují velkou škálu služeb, kterými zkvalitňují životy osob bez přístřeší a ovlivňují je v jejich dalším působení. Záleží vždy na každém jednotlivci, zda je využije.

7.1 Návrh na zkvalitnění sociálních služeb v Pardubicích

V této kapitole předkládám návrh na zkvalitnění současných sociálních služeb v Pardubicích. Zároveň uvedu nedostatky, které respondenti označili za klíčové, a které vedou k potřebě zlepšení či vytvoření nových sociálních služeb.

Během výzkumného šetření v **nízkoprahovém denním centru** vyvstaly dvě potřeby. První z nich spočívá v rozšíření stávajícího prostoru, který je pro klienty stísněný. Ačkoliv uváděná kapacita je maximálně 30 osob. Zvětšení prostor může zlepšit pohodlí a pocit soukromí klientů tohoto zařízení. Druhá potřeba byla prodloužení provozní doby, která by odpovídala i potřebám klientům, kteří využívají také noclehárny. Bohužel však tyto dvě služby na sebe časově nenavazují. Po uzavření denního centra v 15:00 hodin musí klienti čekat do 19:00 hodin, než se otevřou noclehárny. Respondenti časovou prodlevu vnímají jako problematickou, zejména v zimních měsících. Zkrácením časové prodlevy mezi jednotlivými službami, by pomohlo snížit stres a úzkost uživatelů těchto služeb. Tuto potřebu bezdomovců využívat více sociální služby v zimních měsících zmiňují i autoři Marek, Strnad a Hotovcová. A z tohoto důvodu je mnohem větší tlak na sociální služby v zimních měsících, než v období léta či jara.

V rámci pardubické **noclehárny** respondenti identifikovali čtyři klíčové změny, které by přispěly ke zlepšení této sociální služby. První z nich je zvýšení kapacity. Aktuálně je noclehárna pro muže vybavena 12 lůžky ve dvou pokojích a pro ženy 9 lůžky ve třech pokojích. Navýšením kapacit nocleháren by se zajistil dostatek místa pro všechny, kteří nemají kde přespát. Druhou potřebou je obnova vybavení, zejména výměna patrových postelí, které nespĺňují potřeby klientů. Výměna by zajistila lepší pohodlí a zlepšila kvalitu spánku klientům. Dalším nedostatkem je bariérový přístup na noclehárny, což omezuje dostupnost této služby pro lidi se zhoršeným zdravotním stavem. Třetí změnou je snížení ceny za nocleh. Současný poplatek za jednu noc činí 50 Kč pro muže a 40 Kč pro ženy, což může být pro některé uživatele finančně obtížné a omezuje to jejich přístup k důležité sociální službě. Poslední změnou, která by měla nastat, je prodloužení provozní doby nocleháren. Tím by se klientům poskytl větší komfort. V současné době klienti musí noclehárny opustit nejpozději v 7:30 ráno.

Další službou, kde vyvstaly tři potřeby změny nebo inovací jsou **azylové domy pro muže a pro ženy a matky s dětmi**. V azylovém domě pro muže to byla potřeba nevyhovujících postelí za nové a kvalitnější, které poskytnout klientům lepší spánek a odpočinek. Další potřebou jako v noclehárně je bezbariérový přístup, to umožní snazší využívání služeb pro osoby s pohybovým omezením. Jako další potřebu vyjádřili klienti připojení Wi-Fi, který by

jim umožní přístup k internetu, což je dnes nezbytné pro komunikaci, hledání zaměstnání, vzdělávání a další aktivity. To by za určitých podmínek mohlo zlepšit jejich životní podmínky a usnadnit integraci do společnosti.

V azylovém domě pro ženy a matky s dětmi byla první potřeba prodloužení délky pobytu, jejíž hranice je v současné době stanovena na 1 rok. Prodloužení této doby by ženám a matkám s dětmi poskytla delší dobu na zotavení a získání potřebné podpory a přípravu na samostatný život. Následně by uvítaly větší pokoje s vlastním sociálním zařízením, které by jim poskytly větší soukromí. Dalším přáním klientek bylo, aby azylový dům byl pro celé rodiny. Bydlení s partnery by poskytlo klientkám důležitou podporu a stabilitu ve vztahu.

V rámci sociální služby **Dům na půli cesty** vyvstala potřeba zvýšené kontroly hladiny návykových látek u ostatních uživatelů. Klienti se necítí bezpečně s ostatními uživateli, kteří užívají návykové látky. Zavedení pravidelných kontrol by mohlo identifikovat problémy klientů užívající návykové látky a poskytnout jim potřebnou podporu. Zároveň by kontrola poskytla větší pocit bezpečí pro ostatní uživatele. Další respondent vyjádřil potřebu, aby úklid prováděla kvalifikovaná osoba.

V rámci **terénní služby** klienti navrhovali zlepšení služby, zřízením stanového městečka, kde by byla poskytnuta teplá strava. Tzv: stanové městečko bylo v roce 2020 zřízeno mimo obytnou zónu a sloužilo pro osoby bez přístřeší, které měli nařízenou karanténu. Zde byl zajištěn i potravinový servis, klienti obdrželi spacáky a stany. Tuto službu zajišťovala terénní služba ve spolupráci s nízkoprahovým denním centrem. Součástí byla i mobilní sprcha a WC. Stanové městečko by poskytlo místo pro ty osoby bez domova, které z nějakého důvodu nechtějí docházet do žádné sociální služby. Zde by měli přístup k základním službám a podpoře v jejich prostředí.

Výše uvedené návrhy by měli vést ke zkvalitnění stávajících sociálních služeb.

V následujícím textu se budu věnovat chybějícím sociálním službám. Jak jsem již popsala v teoretické části síť sociálních služeb v Pardubicích je velmi rozmanitá, avšak dle výzkumného šetření bylo zjištěno, že lidem bez přístřeší chybí určité sociální služby. Největší nespokojenost se ukázala v sociálních službě azylových domů a nocleháren. Respondenti si nejvíce stěžovali, že azylové domy nejsou bezbariérové a jejich vybavení je zastaralé. Dalším mínusem je určitě, že v případě rodiny, která se ocitne bez střechy nad hlavou se musí rozdělit. Z výzkumného šetření vznikla potřeba nové pobytové sociální služby, která by byla bezbariérová a mohly by zde bydlet páry a rodiny spolu. Tato potřeba částečně koresponduje s aktuálním komunitním

plánem na období 2021-2025, který počítá s vybudováním nového azylového domu pro muže včetně noclehárny pro muže i ženy v Pardubicích. Vhodné by bylo zvážit i možné společné ubytování pro rodiny a páry. Další možností pro rodiny s dětmi, které se dostanou do náhlé krizové situace (domácí násilí, finanční krize, či náhlá ztráta bydlení) by byli zřídit krizové bydlení v bytech. V současné době pro takové případy má město Pardubice krizovou místnost v rámci městské ubytovny, jak jsem uváděla v teoretické části. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit potřebnost této služby, kterou sociální pracovníci obce využívají. Avšak jedna krizová místnost je nedostačující. Krizové byty by byly pro rodiny, u kterých jsou vyšší kompetence k samostatnému bydlení.

Diskuze

Výzkum, který se věnoval spokojenosti se sociálními službami pro osoby bez přístřeší v Pardubicích, byl realizován na výzkumné vzorku 24 žen a 29 mužů. Celkový počet respondentů byl 53. Výzkumný soubor zahrnuje osoby, které vyhledali nějakou pomoc a využívají sociální služby pro osoby bez přístřeší. I když výzkumný vzorek nezahrnuje všechny kategorie bezdomovectví z typologie ETHOS je i tak poměrně různorodý. Vzorek obsahuje téměř všechny věkové kategorie, rozdílná je i doba strávená na ulici, a objevují se v něm osoby s různou zkušeností se sociálními službami.

Respondenti navrhovali několik návrhů na změny, které by podle nich mají zkvalitnit konkrétní sociální služby. U navržených změn je potřeba zvážit i zda budou i přínosem respondentů v kontextu jejich reintegrace. V domě na půli cesty respondent uvedl, že by úklid měla provádět uklízečka. V této situaci si myslím, že ponechání úklidu by mělo zůstat v kompetenci uživatelů, protože může být velmi prospěšné. Může poskytnout příležitost k novým dovednostem, odpovědnosti a pocitu vlastního přínosu i když respondent je jiného názoru. Navíc nelze vyhovět veškerým požadavkům i s ohledem na finanční možnosti sociální služby. Z výsledků výzkumu mě překvapil počet respondentů, kteří vyjádřili zájem o pomoc při zprostředkování léčby závislosti. Ze své zkušenosti vím, že mnoho klientů projevuje snahu se léčit, avšak většina nedokončí léčbu a selže.

Další navrhovanou změnou bylo v azylovém domě pro ženy a matky s dětmi, kde uživatelky by uvítaly prodloužení pobytu delší než 1rok. Já osobně se přikláním k ponechání této doby, neboť si myslím, že je adekvátní, aby motivovala dotyčné osoby k hledání jiného bydlení či získání finančních zdrojů. Ideálně by se osoby bez přístřeší měly postupně přesouvat k vyšším formám bydlení. Další potřebou, která se objevila, je možnost ubytování v azylovém

domě společně s partnery. Tato služba je velice žádaná, avšak v Pardubicích chybí. Když se rodina ocitne bez střechy nad hlavou, je nucena využít přechodné bydlení v azylovém domě. Ubytovat je společně, ale není možné a rodina se musí rozdělit. To je psychicky náročné jak pro rodiče, tak i pro děti, které přijdou o podporu druhého rodiče. Myslím si, že v tak náročné období by rodina měla zůstat pohromadě, a proto by tato forma přechodného ubytování měla být v Pardubicích zavedena. Buď prostřednictvím azylového domu pro rodiny nebo krizových bytů.

Celkově mě výzkumné šetření překvapilo, jelikož z 56 oslovených bylo ochotno se zúčastnit výzkumu 53 osob a měli zájem si o tomto tématu povídat.

Závěr

Téma bezdomovectví je veřejností považováno za negativní jev, avšak nelze ho opomíjet a rezignovat na pomoc potřebným lidem. Současná ekonomická situace není příznivá a lidí s omezenými prostředky a těm kterým hrozí ztráta bydlení přibývá.

V bakalářské práci jsem se zaměřila na problematiku sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Pardubicích. Hlavním cílem práce bylo zjistit jaké konkrétní sociální služby využívají osoby bez přístřeší v Pardubicích. Tento cíl byl důkladně zkoumán v teoretické části, kde jsem shrnula dostupné sociální služby v tomto městě. Dalším cílem bylo zjistit míru spokojenosti uživatelů těchto sociálních služeb, která se ukázala s výsledkem 66 %. Následně jsem zjišťovala, jaké jsou nejvyužívanější formy pomoci. Jednalo se o poskytnutí stravy nebo její podmínky pro přípravu, hygiena, ošacení a pomoc se zajištěním zdravotní péče. Dále jsem chtěla získat jejich návrhy na případné změny či zlepšení. Nejvíce se opakoval návrh na změnu prostor a vybavení azylových domů. Ani jeden z azylových domů není bezbariérový, což leckdy vyřadí velkou část bezdomovecké populace, z důvodu špatného zdravotního stavu. Potřebu nového bezbariérového azylového domu vnímají i samotní sociální pracovníci, jelikož umístit osobu bez přístřeší, která je odkázána na invalidní vozík je zcela nemožné. Dále respondenti odpovídali na otázku, zda jim chybí nějaká další sociální služby v Pardubicích. Nejčastějším návrhem bylo ubytování pro rodiny a páry.

V praktické části práce jsem úspěšně naplnila všechny tyto cíle a přinesla ucelený pohled na situaci sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Pardubicích.

V teoretické části jsem vymezila základní pojmy, které souvisí s bezdomovectvím. Zabývala faktory vyvolávající bezdomovectví a popsala jejich typologii. Dále jsem zkoumala možnosti podpory a nabídku sociálních služeb v Pardubicích pro tuto cílovou skupinu. V praktické části jsem potřebná data zjišťovala pomocí kvantitativní strategii empirického šetření. Cílem bylo zjistit názory bezdomovců na využívané sociální služby v Pardubicích. Výstupem bakalářské práce byl návrh opatření, který si klade za cíl zkvalitnit nebo rozšířit sociální služby poskytované pro osoby bez přístřeší v Pardubicích. Výsledky bych ráda představila v rámci komunitního plánování. Vidím také přínos v tom, že získaná data mohou využít zařízení poskytující služby osobám bez přístřeší jako zpětnou vazbu. Na závěr mohu zhodnotit, že pro mě osobně bylo velkým přínosem hlubší poznání problematiky bezdomovectví, zejména díky diskuzím se samotnými bezdomovci, které jsem měla možnost poznat z jejich perspektivy.

Bibliografický seznam

CHEERS, B., R. DARRACOTT and B. LONNE, 2007. *Social Care Practice in Rural Communities*. Sydney. ISBN 978-186287-6.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.

DUKOVÁ, Ivana; DUKA, Martin a KOHOUTOVÁ, Ivana. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2.

Dvořáčková D, Belešová R, Kajanová A, Bergougui B. Health and social aspects of homelessness. *Kontakt* 2016; 18(3): e179–e183; <http://dx.doi.org/10.1016/j.kontakt.2016.08.004>

FITZPATRICK, S. - KEMP, P. - KLINKER, S. *Bezdomovství. Přehled výsledků výzkumů z Velké Británie*, Kostelec nad Černými lesy: SV. s.r.o., září 2004, 96 s., ISBN 80-86625-15-X

HAASOVÁ J. 2010. Typologie lidí na ulici. In: *Jak se žije na ulici – Zjevné bezdomovectví*. Sborník z konference. Olomouc: Charita Olomouc. ISBN 978-80-254-8895-9

HARTMAN, D., W. Policy Implications from the Study of the Homeless. In *Sociological Practice: A Journal of Clinical and Applied Sociology*, Vol. 2, No. 2; 2000; s. 57–76. ISSN 1573-787X.

HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. *Bezdomovství – extrémní vyloučení* [online]. Praha: Naděje, 1996, s. 28 [cit. 2015-01-23]. Dostupný z [www: http://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/1996bezdomovstvi_exv.pdf](http://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/1996bezdomovstvi_exv.pdf)

HRADECKÝ, I., A KOL. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje, 2007, str 52

HRADECKÝ, I. *Bezdomovství v České republice*. In *Sborník ze semináře na téma Bezdomovství v Evropě*. Praha: Naděje, 1998, s. 7.

HRADECKÝ, I.: *Profily bezdomovectví v ČR. Tématická zpráva*. Praha 2005.

JANEBOVÁ. *Posuzování životní situace v sociální práci: sborník z konference*. 2008. Praha: Portál, 2010. ISBN ISBN 978-80-7041-419-4.

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

Koncepce dostupného bydlení České republiky 2015-2025. Online. POSPÍŠIL, David a SOKAČOVÁ, Linda. Koncepce dostupného bydlení. 2016. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/577769/Koncepce_socialniho_bydleni_CR.pdf/3b514cf0-22ce-fe3b-3898-e04c771e25bc. [cit. 2024-04-23].

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020. Praha: MPSV, 2013. ISBN 978-80-7421-072-3 Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bezdomovectvi.pdf/c7a1e576-778f-a221-78ed436f101ba42c>

MANDYS JAN: Možnosti. Online. In: . 2011, s. 42. Dostupné z: [file:///C:/Users/nlaza/Downloads/toba3272,+MANDYS,+J.+Mo%C5%BEnosti+soci%C3%A1ln%C3%AD+inkluz+osob+bez+domova+v+kontextu+platn%C3%A9+legislativy%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/nlaza/Downloads/toba3272,+MANDYS,+J.+Mo%C5%BEnosti+soci%C3%A1ln%C3%AD+inkluz+osob+bez+domova+v+kontextu+platn%C3%A9+legislativy%20(1).pdf). [cit. 2024-04-25].

MATOUŠEK, Oldřich; KOLÁČKOVÁ, Jana a KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi*. 2005. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-818-0.

MAREK J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. 2012. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál

MATOUŠEK, Oldřich; KOLÁČKOVÁ, Jana a KODYMOVÁ, Pavla. *Slovník sociální práce*. 2005. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8549-0.

ŠTĚCHOVÁ, Markéta a Marina LUPTÁKOVÁ a KOPOLDOVÁ, Bedřiška (ed.). *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie: závěrečná zpráva*. Vyd. 1. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. Studie (Institut pro kriminologii a sociální prevenci). ISBN 978-80-7338-069-4.

SCHWARZOVÁ, Gabriela. Sociální práce s bezdomovci. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

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

Webové zdroje

ETHOS Typology on Homelessness and Housing Exclusion. [online]. [cit. 2013-11-27]. Dostupné na World Wide Web: cz___8621229557703714801.pdf (feantsa.org)

MAGISTRÁT MĚSTA PARDUBICE. *Pardubice*. Online. Pardubice.eu. 2023. Dostupné z: <https://pardubice.eu/>. [cit. 2024-04-23].

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Mpsv*. Online. *Mpsv*. 2023, 5.1.2023. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/>. [cit. 2024-04-23].

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Online. Pomoc v hmotné nouzi. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/>. [cit. 2024-04-24].

Pardubice.eu. Online. Pardubice město pro život. Dostupné z: [file:///C:/Users/lazaridisovan/Downloads/Komunitn%C3%AD%20pl%C3%A1n%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20a%20souvisej%C3%ADc%C3%ADch%20slu%C5%BEeb%20na%20obdob%C3%AD%202021%20-%202025%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lazaridisovan/Downloads/Komunitn%C3%AD%20pl%C3%A1n%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20a%20souvisej%C3%ADc%C3%ADch%20slu%C5%BEeb%20na%20obdob%C3%AD%202021%20-%202025%20(1).pdf). [cit. 2024-04-24].

SKP-CENTRUM. *Pardubice*. Online. Naše služby a projekty. 2020. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/>. [cit. 2024-04-23].

¹ *Strategie sociálního začleňování 2021–2030*. Online. Dostupné z: [Microsoft Word - 3e_Strategie_sociálního_začleňování_2021-2030_aktualizace_2023 \(mpsv.cz\)](#)

Zákon o sociálních službách. Online. Zákony pro lidi. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20240101>. [cit. 2024-04-25].

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 Odstupňovaný reintegrační systém pomoci pro osoby bez domova používaný v České republice... 18

Obrázek č.2 mapa vyznačených lokalit terénních pracovníků... .. 26

Seznam tabulek

<i>Tabulka č.1: Počet respondentů v jednotlivých sociálních službách...</i>	29
<i>Tabulka č. 2: doba strávená na ulici...</i>	30
<i>Tabulka č.3: Vytíženost sociálních služeb...</i>	31
<i>Tabulka č. 4: Spokojenost s jednotlivými využívanými sociálními službami v Pardubicích...</i>	38
<i>Tabulka č.5: Spokojenost s jednotlivými využívanými sociálními službami v Pardubicích v %...</i>	38
<i>Tabulka č.6: Návrh na změnu či zlepšení sociální služby...</i>	41
<i>Tabulka č.7: Návrh na změnu či zlepšení sociální služby %...</i>	41
<i>Tabulka č.8: Spokojenost s nabídkou sociálních služeb...</i>	42
<i>Tabulka č. 9: Absence jiné sociální služby pro osoby bez přístřeší...</i>	43

Seznam grafů

<i>Graf č. 1: Věk respondentů</i>	30
<i>Graf č. 2: Vytíženost sociálních služeb</i>	32
<i>Graf č. 3: Využívané formy pomoci denního centra</i>	33
<i>Graf č. 4: Využívané formy pomoci na noclehárně</i>	34
<i>Graf č. 5: Využívané formy pomoci v terénní službě</i>	35
<i>Graf č. 6: Využívané formy pomoci v Domě na půli cesty</i>	36
<i>Graf č. 7: Využívané formy pomoci Azylových domů</i>	36
<i>Graf č. 8: celková spokojenost se sociálními službami v Pardubicích</i>	39.
<i>Graf č. 9: Spokojenost s nabídkou sociálních služeb</i>	42
<i>Graf č. 10: Absence jiné sociální služby pro osoby bez přístřeší</i>	43

Přílohy

Příloha č. 1 – dotazníkový arch

Dotazníkový arch pro uživatele sociálních služeb

Název sociální služby, kde probíhá výzkum.....

Jaké je Vaše pohlaví?

- muž
- žena
- jiné.....

Kolik je Vám let?

- 18-26 let
- 27-35 let
- 36-50 let
- 50-65 let
- 65 let a více

1. Jak dlouho žijete bez střechy nad hlavou?

- do 1 roku
- do 3 let
- do 5 let
- 5 a více let

2. Jakou sociální službu pro osoby bez přístřeší využíváte nebo jste využíval/a v Pardubicích?

- Noclehárnu
- Nízkoprahové denní centrum
- Terénní soc. službu
- Azylový dům
- Dům na půli cesty

3. Jaké formy pomoci využíváte v rámci ubytování?

- Poskytnutí stravy nebo podmínek pro její přípravu
- Využití ošacení
- Využití hygieny
- Pomoc při vyřízení osobních dokladů
- Pomoc při zajištění sociálních dávek, důchod a
- Pomoc s evidencí ÚP či hledání zaměstnání
- Pomoc se zajištěním zdravotní péče
- Pomoc se zprostředkování léčby závislostí
- Pomoc při řešení právních problémů
- Pomoc s dluhy
- Pomoc v duchovní oblasti
- Pomoc při jednání s úřady či doprovázením
- Pomoc se zprostředkováním dalších sociálních služeb

4. Jak jste spokojen/a s Vámi využívanou sociální službou?

(např: otevírací doba, prostory, cena, podmínky přijetí, kapacita služby)

- Velmi spokojen
- Spokojen
- Ani spokojen, ani nespokojen
- Nespokojen.....
- Velmi nespokojen.....

5. Máte nějaký návrh na změnu či zlepšení sociální služby?

- Ano, uveďte jaký
- Ne
- Nevím

6. Jste spokojen s nabídkou sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v Pardubicích?

- Ano
- Ne, uveďte důvod
- Nevím