

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ

ANTROPOLOGIE

Analýza potřebnosti služeb denního centra pro lidi bez přístřeší

v Odrách

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Michaela Tomášková, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslav Šotola, Ph. D.

Olomouc 2018

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „*Analýza potřebnosti služeb denního centra pro lidi bez přístřeší v Odrách*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne.

Podpis

Poděkování:

Touto cestou chci poděkovat Mgr. Jaroslavu Šotolovi za podporu, návrhy a podněty při odborném vedení mé bakalářské práce. Další vyjádření mých díky patří osloveným respondentům, bez kterých by nebylo možné práci napsat a také panu Petru Kučerkovi, řediteli Charity Odry, díky kterému jsem získala zkušenost se spoluprací s lidmi bez přístřeší.

Anotace

Jméno a příjmení:	Michaela Tomášková, DiS.
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.
Rok obhajoby:	2018

Název práce:	Analýza potřebnosti služeb denního centra pro lidi bez přístřeší v Odrách
Anotace práce:	<p>Cílem mé bakalářské práce je přinést nové poznání, které spočívá v hodnocení služby denního centra pro osoby bez přístřeší z pohledu jejich uživatelů. Získané informace mohou přispět v otázce rozhodování registrace této služby.</p> <p>V teoretické části seznámím čtenáře s problematikou bezdomovectví, s prevencí a sociálními službami určenými osobám bez přístřeší v návaznosti na odbornou literaturu dané tematiky.</p> <p>Úkolem empirické části je představit službu stanice pomoci a názory jejich uživatelů. Jako metodu volím kvalitativní výzkum, techniku polostrukturovaného rozhovoru.</p> <p>Oslovení respondenti hodnotí službu stanice pomoci jako potřebnou a zároveň vyjadřují své názory na její současný a minulý provoz, personální zajištění a využívání nabídky služeb z jejich strany. Část respondentů by přivítala rozšíření provozní doby.</p>
Klíčová slova:	Domov, bezdomovectví, domovské právo, nízkoprahové denní centrum, terénní sociální práce.
Title of Thesis:	The daily center for homeless in Odry – analysis needs of services.
Annotation:	The aim of my bachelor thesis is to bring a new knowledge, based on the evaluation of service in a day center for homeless people from the point of view of their users. The obtained information may contribute to the matter of making decisions regarding registration of this kind of service.

	<p>In the theoretical part, I will familiarize readers with the problems of homelessness, with prevention and social services determined for homeless people in connection with specialized literature on the subject. The task of the empirical part is to present the help station service and the opinions of its users. I choose the method of qualitative research and semi-structured interview technique.</p> <p>Adressed respondents evaluate the help station service as necessary and express their views on its current and past operation, staffing, and their use of offered services. Part of the respondents would welcome the extension of the operation time.</p>
Keywords:	Home, homelessness, home law, low-threshold day center, social field work.
Počet literatury a zdrojů:	13
Rozsah práce:	53 s. (82 217 znaků s mezerami)

Obsah

Úvod.....	7
Teoretická část.....	9
1 Bezdomovectví	9
1.1 Charakteristika bezdomovectví.....	9
1.2 Bezdomovectví v historii	11
1.3 Člověk bez domova	13
1.4 Současná situace v České republice	16
2 Sociální služby určené lidem bez přístřeší.....	18
2.1 Prevence bezdomovectví.....	18
2.2 Denní centra	20
2.3 Noclehárny	21
2.4 Azylové domy	22
2.5 Terénní programy	24
Empirická část.....	27
1 Cíl práce	27
2 Představení stanice pomoci „Maják“	27
3 Metody sběru dat	31
4 Analýza dat	34
5 Výsledek analýzy	35
Závěr	50
Seznam použité literatury a zdrojů	52

Úvod

Tématem mé bakalářské práce je analýza potřebnosti služeb denního centra pro osoby bez přístřeší v Odrách. Zajímá mě, jak uživatelé hodnotí službu, která je pro ně určena a jaká nabídka služeb je pro ně důležitá. Charita Odry, u které jsem zaměstnána, zahájila práci s touto cílovou skupinou na jaře roku 2013. Služba byla nazvána stanicí pomoci osobám bez přístřeší „Maják“. Služba není registrována a v současné době se rozhoduje, zda se registrovat bude. Na financování služby se aktuálně podílí městský úřad Odry formou dotací.

V minulosti jsem dostala příležitost pracovat v této službě, a ačkoliv se ve mně odehrávaly smíšené pocity, které pramenily z myšlenek, zda mě lidé bez domova přijmou a zda si mě pustí k sobě blíž, jsem své působení v denním centru přijala jako osobní výzvu. Skupina lidí bez domova, se kterou jsem začínala spolupracovat, měla vytvořený důvěrný vztah se stávající pracovníci, která je řádovou sestrou. Úskalí jsem spatřovala právě v navázání důvěrného vztahu mezi mnou, jako novou pracovníci a klienty. Budování vztahu je složitý a časově náročný proces zvláště u této cílové skupiny. V denním centru jsem působila po dobu jednoho roku. Při své práci jsem kladla na první místo pro mě zásadní věc, a to, že i onen člověk bez domova je především lidská bytost. A pokud takový člověk vyhledává a navštěvuje službu, která je pro něj určena, tak stojí o nějakou formu pomoci.

V každém větším městě můžeme najít pomáhající organizace, které této cílové skupině poskytují pomoc v podobě nabízených sociálních služeb. Ve své práci se chci zaměřit na problematiku bezdomovectví, přiblížit vývoj sociální práce s lidmi bez přístřeší a nastínit způsob samotné práce s danou cílovou skupinou v České republice.

V empirické části provedu čtenáře svým výzkumem a seznámím ho s názory respondentů na službu stanice pomoci Maják. Zvolila jsem metodu

kvalitativního výzkumu, techniku polostrukturovaného rozhovoru. Metodu kvalitativního výzkumu volím s ohledem na situaci, že rozhovor dává možnost přinést vyjádření většího množství myšlenek a názorů každého respondenta. V empirické části seznámím čtenáře se službou stanice pomoci „Maják“, s metodou sběru a analýzou dat. V části výsledek analýzy představím názory respondentů na vybrané okruhy témat a uvedu ukázky z rozhovorů, které budou přepsány bez korekce chyb z důvodu zachování autentičnosti.

Cílem mé práce bude přinést nové poznání pro potenciálního poskytovatele služby Charitu Odry, která zvažuje registraci a Městský úřad Odry, který službu podporuje finančně. Vyjádření samotné cílové skupiny ke službě denního centra by mohlo být klíčovým podkladem při dalším komunitním plánování. Pokládám za důležité vyslechnout si názory skupiny lidí, kterých se daná problematika přímo dotýká. Jejich vyjádření může pomoci rozhodnout, jakým směrem se bude pomoc lidem bez přístřeší v Odrách ubírat dále.

Teoretická část

1 Bezdomovectví

Kapitolu bezdomovectví budu členit do čtyř částí, ve kterých chci čtenáři mé bakalářské práce přiblížit toto citlivé téma. Nejprve vymezím jev bezdomovectví, stručně popíšu problematiku v historii, nastíním skutečnosti provázející člověka bez domova a na závěr uvedu současnou situaci v naší zemi.

1.1 Charakteristika bezdomovectví

Existuje celá řada definic bezdomovectví, ne všechny však vystihují danou problematiku komplexně. Bezdomovectví by mělo být chápáno v širším pojetí, definice by měla zahrnovat i osoby bez bytu, osoby žijící v nejistém nebo nevyhovujícím bydlení nebo ubytování. Tato širší definice má odrážet příčiny bezdomovectví a umožnit porozumět procesům vyloučení.¹

Bezdomovectví je složitý proces, na kterém se podílí celá řada faktorů, od osobnosti jedince, sociálního prostředí až po sociální politiku státu. Jedná se o krajní případ sociálního vyloučení. Důležitým bodem je vymezení slova bezdomovec, tento pojem je relativně nový a jeho význam se postupně změnil. V právní terminologii se tímto termínem označovaly osoby bez státní příslušnosti a bez domovského práva. Před desítkami let byli tímto termínem označováni lidé žijící na laciných ubytovnách samotářským způsobem, kteří nemuseli být nutně ve finanční nouzi. Problém etymologie pojmu bezdomovec tkví ve významu slova domov.² „Domov znamená pro člověka víc, než je střecha nad hlavou, útočiště, či jen přebývání určené k noclehu...

¹ Srov.: Hradecký, I. a kolektiv.: *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007. s. 31. ISBN 978-80-86451-13-8.

² Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 13. ISBN 978-80-262-0090-1.

Domov pro mnohé z nás znamená pramen štěstí, opory, pozornosti, pramen čisté komunikace, místo spokojeného života a nejdůležitější pocit naší bytosti – místo mezi drahými lidmi, místo ve společenství v širokém slova smyslu.“³

Evropská observatoř bezdomovectví stanovila tři domény, které tvoří domov, jehož absence může být považována za vymezení bezdomovectví. Jsou jimi: fyzická doména (daná osoba a její rodina žije v obydlí, které je způsobilé k naplňování jejich potřeb), sociální doména (mít možnost uchovat si soukromí a udržovat společenské vztahy) a právní doména (mít výlučné vlastnictví, jistotu užívání a právní nárok).⁴

Pro rozdělení bezdomovecké populace se používá klasifikace na bezdomovectví zjevné, skryté a potenciální. Jednotlivé typy bezdomovectví se od sebe navzájem liší ve své hloubce i rozsahu. Poukazují na jeho rozdíly a tím také doporučují postup sociální práce s daným typem cílové skupiny.⁵ Osobu zjevného bezdomovectví poznáme většinou na první pohled a to jak podle vzhledu, který je neupravený (znečištěný oděv, zápach), ale také podle chování (žebrání, sběr nedopalků z cigaret). Většina těchto lidí vyhledává pomoc sociálních služeb, které jsou pro ně určeny. Zjevné bezdomovectví je majoritní společností citlivě vnímáno a také stigmatizováno. Skryté bezdomovectví se týká lidí, kteří žijí jako bezdomovci, ale veřejnost to na první pohled nedokáže rozlišit. Tito lidé svůj problém zastírají a před veřejností skrývají. Pečují o svůj vzhled i ošacení, nezdržují se delší dobu na jednom místě a na rozdíl od skupiny předchozí aktivně nevyhledávají pomoc sociálních pracovníků. Potenciální bezdomovci jsou zpravidla zaměstnaní a mají bydlení, které je však nejisté. Do této skupiny zahrnujeme i mladé lidi opouštějící ústavní výchovu, kteří nemají možnost návratu k původní rodině,

³ Hradecký, I., Hradecká, V.: *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996. s. 36. ISBN 80-902292-0-4.

⁴ Srov.: Hradecký, I. a kolektiv.: *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007. s. 11. ISBN 978-80-86451-13-8.

⁵ Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 14. ISBN 978-80-262-0090-1.

patří sem i lidé propuštění z výkonu trestu odnětí svobody nebo psychiatrických léčení. Problematika se týká i lidí žijících v podnájmech bez řádné nájemní smlouvy, rozvedených, nezaměstnaných, závislých na návykových látkách a dalších.⁶

1.2 Bezdomovectví v historii

Bezdomovectví je společenským jevem, které má své kořeny v daleké historii. Péči o potřebné můžeme nalézt v křesťanství a jeho pohledu na každého člověka, který je vnímán jako důstojná bytost.⁷ Na procesu bezdomovectví můžeme pozorovat vývoj sociální práce s cílovou skupinou. Od náhodné pomoci lidem bez domova v podobě poskytnutí stravy či ošacení ze strany obyvatel, farností, různých spolků až po vznik pomáhajících organizací a vytvoření sítě sociálních služeb, které pomáhají lidem bez domova v jejich obtížné životní situaci.

První podoby sociální práce v české republice s touto cílovou skupinou můžeme sledovat od poloviny 19. stol. a v období první republiky. Tato problematika byla ošetřena tzv. domovským právem, které bylo upraveno zákonem č.105/1863 ř. z., o domovském právu, účinným do roku 1949. Jednalo se o péči o chudé občany, mezi které patřili právě i bezdomovci. Za bezdomovce pokládal tento zákon osoby, u kterých nešlo zjistit jejich příslušnost. Každý občan Rakouska, respektive Česka, musel přináležet určité obci. Pokud nějaká osoba nemohla prokázat domovské právo, byla brána jako osoba, u které nelze zjistit její příslušnost a dle pravidel byla přikázána dané obci. Přikázání se řídilo určitými pravidly, přihlíželo se například na dobu, po kterou se daná osoba v obci zdržovala, narodila, byla nalezena nebo byla v dané obci odvedena na vojnu. Na domovskou obec dle

⁶ Srov.: Průdková, T., Novotný, P.: *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 14. ISBN 978-80-7387-100-0.

⁷ Srov.: tamtéž s. 27.

tohoto zákona přešla starost o chudé. Jednalo se o obyvatele, kteří nedisponovali majetkem, nebyli schopni pracovat a neměli nikoho, kdo byl povinen je zabezpečit. K tomuto účelu sloužily zvláštní chudinské fondy.⁸

V období vlády komunistického režimu v letech 1948 až 1989 žádní bezdomovci dle oficiálních údajů neexistovali, skutečnost problému chudoby byla zastírána. Občané našeho státu měli povinnost pracovat, a kdo nepracoval nebo se soustavně nezdržoval v místě svého trvalého bydliště, byl trestně stíhán za příživnictví, s následným umístěním do věznice nebo psychiatrické léčebny. Příživnictví bylo komunistickým trestným činem zavedeným bodem 43 velké novely trestního zákona č. 63/1956 Sb., § 188a. Jeho cílem bylo trestat ty, kteří se neživí poctivě.⁹

Po roce 1989, s pádem komunistického režimu, se společnost setkává s novým jevem a tím je chudoba a bezdomovectví. V mnoha zemích střední Evropy se bezdomovectví stává zcela novým pojmem. Tento termín nezná veřejnost, slovník politiků ani legislativa. Od počátku devadesátých let poznáváme chudobu, kterou jsme za komunistického režimu neznali.¹⁰ Byla zrušena trestnost příživnictví, přichází nový a neznámý jev a tím je nezaměstnanost. Noví zaměstnavatelé se loučí s nadbytečnými a málo výkonnými pracovníky. Do toho vstupuje migrace cizinců, příchod uprchlíků, amnestie vězňů a v neposlední řadě lidé, kteří přišli vlastní neopatrností o byt. Většinou se jedná o lidi slabé, s lehce ovlivnitelnou osobností, s handicapem, tělesným, duševním postižením, nízkým stupněm vzdělání. Prohlubují se rozdíly mezi bohatými a chudými. Obyvatelstvo nebylo a nemohlo být připraveno na příchozí změny, jako je nezaměstnanost a chudoba. Slabší jedinci nebyli schopni adaptace na nové společenské

⁸ Svaz měst a obcí české republiky. (2014). *Domovské právo*. Citováno: 20. 1. 2018. Dostupné z: <http://www.smocr.cz/cz/oblasti-cinnosti/bezpecnost/domovske-pravo.aspx>

⁹ Iuridictum Encyklopedie o právu. (2015). *Příživnictví*. Citováno: 20. 1. 2018 dostupné z: <https://iuridictum.pecina.cz/w/Příživnictví>

¹⁰ Srov.: Hradecký, I., Hradecká, V.: *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996. s. 21. ISBN 80-902292-0-4.

prostředí a začali se potýkat s nouzí hmotnou, sociální, morální a v nejhorších případech se společenským vyloučením. To vše vede k negaci důstojnosti člověka.¹¹

1.3 Člověk bez domova

Kdo je vlastně člověk bez domova? Tak jako existuje mnoho definic bezdomovectví, tak neexistuje typická osobnost člověka, které se daná problematika týká. Životní situace každého jedince je individuální. Mezi lidmi bez domova můžeme potkat jak lidi se základním tak s vysokoškolským vzděláním, jak ženy, tak muže, lidi mladé, v produktivním, ale i v seniorském věku, pocházejících z různých společenských vrstev. Jedna věc, která tyto osoby spojuje, je ztráta domova.

Existuje mnoho oblastí a okolností, které jistou mírou přispívají ke vzniku krizí, a ty mohou vyústit až ke ztrátě domova. Mezi ně patří například strukturální nezaměstnanost, nedostatek sociálních bytů a startovacích bytů. K bezdomovectví se váží závislosti na návykových látkách, jako je alkohol a látky nealkoholového typu. Tyto závislosti mohou být příčinou, ale i důsledkem bezdomovectví.¹² Podle názoru Janebové (1999) pád osoby do bezdomovectví zapříčiňuje určitá osobní krize, která vykoření osobu ze zaběhnutých zvyků dosavadního života. V průběhu života člověk prochází obdobími, na které musí reagovat změnami chování. Erikson období lidského života dělí do osmi vývojových etap, které jsou doprovázeny krizemi. Ve své periodizaci se zabývá celoživotním vývojem a vychází z předpokladu, že člověk musí na každém stupni vývoje vyřešit psychosociální konflikt. Jestliže ho úspěšně zvládne, vývoj pokračuje dál,

¹¹ Srov.: Hradecký, I., Hradecká, V.: *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996. s. 15-24. ISBN 80-902292-0-4.

¹² Srov.: Šupková, D., a kol.: *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. 2007. s. 34 ISBN 978-80-247-2245-0.

pokud ne, je vývoj ohrožen.¹³ Každý člověk se v průběhu života dostane do situací, kdy je třeba zmobilizovat své síly a postavit se proti krizi. Zvládnutí krize je důležitým bodem při formování osobnosti a posunuje jedince ve vývoji dále. Pokud krizi nezvládne, hrozí riziko, že následující krize bude mít závažnější následky než krize předchozí. Ztráta domova a pád na společenské dno je důsledkem selhání v několika po sobě jdoucích krizích.¹⁴

Rozdíly geneze v bezdomovectví můžeme sledovat na způsobech vyrovnávání se s krizí v závislosti na vývojovém stupni, ve kterém se lidé dostávají na ulici. Můžeme se setkat s regresí, což znamená návrat k nižšímu vývojovému stupni, kdy dospělý jedinec začne vykazovat známky chování podobné chování adolescenta.

Psychologické charakteristiky mladých bezdomovců do 26 let jsou srovnatelné s psychologickými charakteristikami jiných adolescentů. Erikson spatřoval krizi adolescence v hledání vlastní identity a bojem s pocity nejistoty ve vztahu ke své roli mezi lidmi. Bezdomovectví mladých je druhem moratoria, kdy odmítají vstoupit do dospělého života nebo toho nejsou schopni. Mladí bezdomovci ze svého pohledu nic neztrácejí, ztrácejí jen zázemí, ve kterém byli vychováni, ale toto zázemí si ze svého pohledu většinou nevybrali. Ulice se pro ně stává svobodným místem. Život na ulici s sebou přináší rizika v podobě rozvoje závislostí, prohlubujícího se zadlužení, předčasného ukončení vzdělání a s ním znevýhodnění na trhu práce. Jiná situace nastává u dospívajících opouštějící ústavní výchovu, kteří nejsou připraveni na běžný život a riziko selhání je větší z důvodu nedostatečného sociálního zázemí. Mezi mladými bezdomovci najdeme mnoho uživatelů nelegálních drog, které jsou součástí jejich životního stylu, alkoholiků je mezi nimi relativně málo. Mladí bezdomovci dbají o svůj

¹³ Srov.: Vávrová, P., Petřeková, A.: *Ontogenetický psychologie pro sociální pracovníky*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2013. s. 18. ISBN 978-80-244-3851-1.

¹⁴ Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 91. ISBN 978-80-262-0090-1.

zevnějšek, oblékají se do značkového nebo stylového oblečení. Nenazývají se bezdomovci, preferují výrazy typu dítě ulice, squater, toxík.¹⁵

Další skupinu tvoří bezdomovci v produktivním věku. Problematika je chápána širší veřejností jako důsledek osobního selhání jedince, přičemž je na něj nahlíženo jako na slabou osobu, která si tuto situaci zavinila sama. Propadu do bezdomovectví předchází varovné signály, příkladem je rozpad rodiny, ztráta zaměstnání a s ní spojená dlouhodobá nezaměstnanost, alkoholismus. Lidé se v tomto věku obtížně zbavují stigma bezdomovectví, hůře se adaptují na nově příchozí situaci, kdy kromě ztráty bydlení se musí vyrovnat se ztrátou společenského postavení, kterou si v průběhu svého života vybudovali. Podle Eriksona je období produktivního věku obdobím generativity. Dospělý člověk plodí a vychovává potomstvo, pracuje, pečuje o druhé, i nadále se jeho osobnost vyvíjí. Pokud toho není schopen, dochází ke stagnaci.

Zvláštní pozornost by měla být věnována bezdomovcům v postproduktivním věku. Většinou jde o jedince, kteří si nedokázali udržet bydlení a nemají stabilní sociální zázemí. V ČR se jedná zejména o bývalé zaměstnance stavebních společností, které svým zaměstnancům zajišťovaly bydlení v různých stavebních buňkách, popřípadě v podnikových ubytovnách. Po roce 1989, který přinesl změny v zaměstnavatelském sektoru, nebyli schopni nalézt nové zaměstnání a bydlení. Nevytvořili si potřebné rodinné zázemí anebo se jim postupem času rozpadlo.¹⁶ Na rozdíl od mladých, kteří hledají na ulici svobodu, staří setrvávají na ulici z odlišných důvodů, nemají sílu na změnu, chtějí si ponechat svou autonomii. Zde chci uvést příklad ze své praxe u Armády spásy, kde jsem navštívila noclehárnu pro muže. Mezi příchozími nocležníky byli dva muži ve věku 83 a 84 let.

¹⁵ Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 92-93. ISBN 978-80-262-0090-1.

¹⁶ Srov.: Štěchová, M., Luptáková, M., Kopoldová, B.: *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. s. 31. ISBN 978-80-7338-069-4.

Starší muž, žil po dobu dvou týdnů v domově Přístav, na vlastní žádost ukončil smlouvu o ubytování, vrátil se na ulici a přišel přespat do noclehárny, kterou pravidelně v minulosti využíval. Při rozhovoru se sociální pracovnící sdělil: „*Mně se tam nelíbilo, jsou tam blbí lidé a mě je venku dobře.*“ Domov Přístav je pobytové zařízení se zvláštním režimem pro osoby bez přístřeší v seniorském věku. Muži bylo v té době 84 let, měl zhoršenou stabilitu a nepoužíval žádnou kompenzační pomůcku pro její vyrovnání. Druhý muž, 83 let, trávil své dny v Charitním NDC a na noc chodil do noclehárny Armády spásy. Tak to praktikoval několik let a říkal, že je spokojený. Staří lidé nemají rádi změny a každé vytržení z jejich přirozeného prostředí může být pro ně škodlivé. Mnoho bezdomovců v seniorském věku spolupracuje s pomáhajícími organizacemi a adaptuje se na prostředí pobytových služeb. Ale existuje mnoho dalších seniorů, kteří mají jinou představu o svém životě a pobyt na ulici je udržuje při životě a to i přes náročnost, která je spojená s věkem a nemocemi. Staří bezdomovci jsou toho názoru, že nemá cenu snažit se dostat z ulice, protože stejně brzy umřou.¹⁷ Podle Eriksona stárnutí a stáří s sebou přináší integritu já proti zoufalství. Člověk se ohlíží za svým životem, hodnotí ho a ujasňuje si jeho smysl. Pokud ho přijímá s klady i zápory, je jeho já integrované.¹⁸

1.4 Současná situace v České republice

V roce 2011 se Český statistický úřad pokusil zmapovat počet lidí využívajících služby azylových domů, domů na půli cesty, nocleháren a nízkoprahových denních center. Ke sčítání proběhlo ve spolupráci se Sdružením azylových domů a s Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR. Výstupy mapování slouží jako podklad pro stát a pomáhajícím organizacím

¹⁷ Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 101-102. ISBN 978-80-262-0090-1.

¹⁸ Srov.: Vávrová, P., Petřeková, A.: *Ontogenetický psychologie pro sociální pracovníky*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2013. s. 18. ISBN 978-80-244-3851-1.

pro osoby bez přístřeší k dalšímu plánování sociálních služeb, vytváření programů a projektů reintegrace osob bez domova do běžného života. Celkový výsledek zahrnuje 11496 občanů využívajících služby pro lidi bez přístřeší. Z celkového počtu převládají muži, žen bylo sečteno 21,5%. Nejvíce lidí bez domova bylo sečteno v Moravskoslezském kraji (2547), na druhém místě byla Praha (1254) a třetí byl Jihomoravský kraj (1156). Nejméně osob bylo napočítáno v Karlovarském (256) a Libereckém (262) kraji.¹⁹

V roce 2012 byl za finanční podpory ESF vypracován „Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020.“ Na jejím vypracování se podílela řada odborníků z oblasti dané problematiky. Vláda ČR schválila „Koncepci prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020“ usnesením č. 666 dne 28. srpna 2013. Koncepce vychází z faktu, že bezdomovectví je proces, na který je nutno reagovat prevencí u rizika vzniku a podporou ve formě navazujících služeb. Koncepce zahrnuje jak podporu bydlení, zdravotní péči, tak podporu informovanosti a spolupráci relevantních aktérů. Prosazuje širší pohled na problematiku a jeho komplexní a koordinované řešení. Poukazuje na slabiny současného systému, ve kterém chybí preventivní opatření této problematiky.²⁰

V legislativě ČR prakticky neexistuje bezdomovectví rodin. Dostane-li se rodina do existenčních potíží, většinou dochází k jejímu rozdělení. V naší zemi existují azylové domy, ale jsou určeny především pro matky s dětmi. Naše legislativa se spíše zaměřuje na řešení problému jednotlivce.²¹

¹⁹ Český statistický úřad. (2011). *Sčítání lidu, domů a bytů*. Citováno 23. ledna 2018. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu

²⁰ MPSV. (2016). *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v české republice do roku 2020*. Citováno 23. ledna 2018. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/16156>

²¹ Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 12. ISBN 978-80-262-0090-1.

2 Sociální služby určené lidem bez přístřeší

V této kapitole chci čtenáře blíže seznámit s prevencí a se službami pro osoby bez přístřeší. V naší republice se sociální práce zaměřuje spíše na zmírňování důsledků bezdomovectví formou poskytovaných služeb. Existuje několik organizací, které nabízejí na sebe navazující služby, od terénní práce, denních center, nocleháren, po azylové domy, které níže představím.

2.1 Prevence bezdomovectví

Humánnější, efektivnější a finančně méně nákladné je bezdomovectví předcházet než odstraňovat důsledky ztráty domova. „...bezdomovství by mělo být posuzováno raději ve svých příčinách, nežli v důsledcích, raději v prevenci než represí.“²²

Mezi prvky preventivních opatření můžeme považovat podporu fungování rodiny, kde sehrává důležitou roli i školství. To by mělo pozitivně ovlivňovat děti ze slabých rodin. Je důležité, aby byla v dětech a mladých lidech pěstována sebedůvěra, cílevědomost a vědomí odpovědnosti vůči sobě a svému životu. Přednášky o bezdomovectví, ale i debaty o této problematice by měly být součástí primární prevence, v současnosti však chybí jejich koncept. Dalším bodem je dostupnost sociálního bydlení a domy na půl cesty určené mladým lidem opouštějícím ústavní výchovu.²³

Přínosným se v našich podmínkách jeví zaměřit aktivity předcházení bezdomovectví do dvou základních směrů. První směr zahrnuje primární a sekundární prevenci, která by měla vést k omezení faktorů vedoucích k bezdomovectví. Měla by spočívat ve vytipování a odpovídající sociální

²² Srov.: Hradecký, I., Hradecká, V.: *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996. s. 26. ISBN 80-902292-0-4.

²³ Srov.: Průdková, T., Novotný, P.: *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 63. ISBN 978-80-7387-100-0.

práci rizikových skupin. Jedná se o lidi, kteří opakovaně a dlouhodobě neplatí nájemné a další poplatky související s bydlením, osoby opouštějící ústavní zařízení, jako jsou dětské domovy, psychiatrické léčebny, věznice. Dále sem patří dlouhodobě nezaměstnané osoby a neúplné rodiny, lidé procházející zásadní životní změnou (rozvod, úmrtí partnera, vážné onemocnění člena rodiny, týrání v rodině...apod.), starší osamělí lidé bez rodinných vazeb a sociálních kontaktů. Druhým základním směrem by pak měla být terciální prevence, která má pomoci stávajícím bezdomovcům s reintegrací zpět do společnosti. Reakce příslušných institucí sehrává důležitou roli. Stěžejní je spolupráce a výměna informací mezi těmito institucemi, což může vést k rychlé identifikaci osob ohrožených bezdomovectvím a dalšímu postupu při jejich reintegraci. K prevenci by měla přispívat i větší pomoc a aktivita ze strany obce a jiných organizací v otázce ztráty bydlení. Zvláště v případech, kdy se jedná o rodiny s malými dětmi s jedním příjmem nebo sociálními dávkami. Měla by být větší možnost získat sociální byt od obce pro osoby bez přístřeší, které mají v dané obci trvalý pobyt a mají již stálé zaměstnání nebo jiný příjem a splňují podmínky pro poskytnutí sociálního bytu. Problémem je však skutečnost, že je v současnosti nedostatek sociálních bytů pro nízkopříjmové skupiny.²⁴

Potřebná je individuální práce s člověkem ohroženým bezdomovectvím, která spočívá v předávání informací o jeho právech a zákonných nárocích, poskytování psychické podpory a motivaci k řešení problémů. Nejdůležitější součástí prevence bezdomovectví je základní a odborné sociální poradenství dle zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách. Poradenství má klienta seznámit s možnostmi a důsledky tak, aby se dokázal zorientovat a nechat rozhodnutí na něm samotném. Spolupráce má být založena na subjekt subjektivém schématu, ve kterém poradce podporuje růst, rozvoj a lepší

²⁴ Srov.: Štěchová, M., Luptáková, M., Kopoldová, B.: *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: *Institut pro kriminologii a sociální prevenci*, 2008. s. 99-100. ISBN 978-80-7338-069-4.

uplatnění klienta.²⁵ Konečné rozhodnutí má být klientovým rozhodnutím. Sociální práci pro osoby bez přístřeší v naší republice zajišťují většinou nestátní neziskové organizace, jako je Armáda spásy, Charita České republiky, Diakonie, Naděje o. s., Denní středisko Nového Prostoru a Centrum sociálních služeb Praha.

2.2 Denní centra

Nízkoprahová denní centra jsou službou sociální prevence, řídí se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jsou poskytovány ambulantní, popřípadě terénní službou pro osoby bez přístřeší.

Jedná se o tzv. nízkoprahové služby s vlastními pravidly, které jsou určeny pro lidi bez domova. Nízkoprahovost znamená snadnou dostupnost služby pro uživatele, zpravidla bezplatnost, dobrovolnost docházení a nabízí služby bez administrativních překážek. Denní centra poskytují svým uživatelům důstojný prostor k odpočinku, kde si mohou posedět, najíst se. Jídlo si donášejí vlastní nebo si ho mohou zakoupit za symbolickou cenu v zařízení. Většina denních center disponuje vybavenou kuchyňkou, která slouží k přípravě teplých nápojů a ohřátí jídla. Standardním vybavením je sociální zařízení vybavené toaletou a sprchou. Nabídka ošacení a obuvi je zajištěna šatníkem, který bývá obvykle zdarma nebo za mírný poplatek. O chod denního centra se starají kompetentní pracovníci, kteří seznamují nově příchozí uživatele s vnitřním řádem a službami, s právy a povinnostmi. Klient má při své každé návštěvě možnost rozhovoru s pracovníkem.²⁶

Cílem služby je zvýšit informovanost uživatelů, podpořit je při komunikaci s dalšími institucemi, povzbudit je po psychické stránce ve směru v navázání kontaktu s rodinou, sociálním a kulturním prostředím,

²⁵ Srov.: Průdková, T., Novotný, P.: *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 64. ISBN 978-80-7387-100-0.

²⁶ Srov.: tamtéž s. 43.

vzbudit zájem o vlastní osobu v oblasti hygieny. Základem sociální práce je sociální poradenství v oblasti podpory při vyřízení osobních dokladů, hledání pravidelného příjmu (podpora v nezaměstnanosti, dávky pomoci v hmotné nouzi, příjem ze zaměstnání nebo brigády, důchod) a nalezení místa k nocování ve formě noclehárny, azylového domu, ubytovny či podnájmu. Vzhledem k situaci, že mnoho bezdomovců neví, že mají nárok na dávky od státu, je vhodné uživatele motivovat k návštěvě úřadu v místě trvalého bydliště. Potřebné je nabídnout pomoc s vyřízením dokladů totožnosti, s podáním žádosti o poskytnutí či zprostředkování pobytových sociálních služeb. Sociální pracovník poskytuje informace o institucích, na které se může osoba bez domova obracet. Jedná se například o sociální odbory příslušných obecních úřadů, lékaře, probační a mediační službu, občanskou dluhovou poradnu, úřady práce, psychiatrickou léčebnu a podobně. K doplňujícím službám patří zdravotní služba v denním centru v podobě ordinace praktického lékaře nebo zdravotní sestry, duchovní služba, job kluby.²⁷

2.3 Noclehárny

Noclehárna je sociální zařízení nízkoprahového typu, určené k noclehu pro osoby bez přístřeší. Nocleh je poskytován na jednu noc a každý uživatel může využívat možnost přespávat opakovaně. Cena za jeden nocleh se pohybuje okolo 40,- Kč a vybavení noclehárny není nikterak luxusní. Většinou jde o větší místnost vybavenou několika lůžky nebo palandami. Každý uživatel se při svém příchodu prokáže dokladem potvrzující jeho totožnost (občanský průkaz, potvrzení o občanském průkazu). Pracovník noclehárny je uživatelům celou dobu noclehu k dispozici, seznamuje nově

²⁷ Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 133-143. ISBN 978-80-262-0090-1.

příchozí klienty s pravidly zařízení, s provozním řádem, nabídkou služeb, právy a povinnostmi. Poskytuje informace a poradenství. V noclehárně nemohou být ubytovány osoby pod vlivem alkoholu, návykových látek, osoby agresivní a trpící infekčním onemocněním. Podmínka střízlivosti se jeví jako problematická, na své supervidované praxi u Armády spásy jsem se setkala s tolerancí určitého limitu alkoholu v dechu. Každému klientovi je přiděleno lůžko, obdrží čisté ložní prádlo, má k dispozici sociální zařízení (toaleta, sprcha). Noclehárny nabízejí možnost uschování osobních věcí v uzamykatelných skříňkách. Některé organizace nabízejí svým uživatelům jedno teplé jídlo v podobě polévky s chlebem, které bývá zahrnuto v ceně noclehu. Ráno zařízení opouštějí a mohou se vrátit zase večer. Cílem služby je kromě poskytnutí noclehu, podpora ve smyslu snahy osoby bez přístřeší řešit přes den svou nepříznivou sociální situaci.²⁸

2.4 Azylové domy

Azylový dům je podle zákona o sociálních službách službou sociální prevence a na rozdíl od noclehárny se jedná o službu s vyšším prahem. Což znamená kladení vyšších nároků na uživatele. Pobytová služba je poskytována na přechodnou dobu, od několika týdnů nejdéle do jednoho roku, na základě uzavření písemné smlouvy o poskytování služby. Kromě ubytování a stravování mohou uživatelé využít možnost s pomocí při uplatňování práv a oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí. Uživatel je po celou dobu svého pobytu v azylovém domě v kontaktu se sociálním pracovníkem, se kterým společně pracuje na své reintegraci do společnosti.²⁹

²⁸ Srov.: Průdková, T., Novotný, P.: *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 44. ISBN 978-80-7387-100-0.

²⁹ Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 134-136. ISBN 978-80-262-0090-1.

K přijetí do azylového domu je nezbytné, aby měl uživatel průkaz totožnosti, posudek svého praktického lékaře, a byl v evidenci Úřadu práce nebo byl zaměstnán (pracovní smlouva a doklad o oficiální výši příjmu). Každý uživatel je seznámen s vnitřním řádem AD, posláním a cíli pomáhající organizace. Po přijetí sociální pracovník společně s uživatelem uskuteční anamnesticko-diagnostický pohovor a sestaví individuální plán. Klient se má aktivně podílet na jeho tvorbě a stanovení cílů. Sdělí sociálnímu pracovníkovi, co od služby očekává, v čem chce pomoci a čeho a jak by chtěl v budoucnu dosáhnout. Cíle by měly zahrnovat nalezení a udržení zaměstnání na řádnou pracovní smlouvu, získání ubytování a řešení problémů z minulosti (např. splácení dluhu). Klient za sebe přebírá odpovědnost ve formě zájmu a spolupráce se zařízením prostřednictvím vnitřního řádu. Uživatel hradí pobyt podle uzavřené ubytovací smlouvy, cena za jednu noc se v současnosti pohybuje od 70,- do 100,- Kč. Ubytování je na vyšší úrovni a poskytuje lepší podmínky na rozdíl od nocleháren. Nabízí větší soukromí, možnost celodenního pobytu, který je důležitý zejména pro zaměstnané klienty (mohou si odpočinout mezi směnami), kuchyňku s jídelnou (možnost přípravy jídla), praní prádla v pračce, sociální zařízení, společenskou místnost (trávení volného času, příjem návštěv). Sociální pracovníci dodávají uživatelům podporu a sebedůvěru, spolupracují s jejich příbuznými, úřady, zdravotnickými zařízeními, zaměstnavateli s cílem pomoci vyřešit nebo zmírnit potíže s jejich opětovným začleňováním do společnosti. Poslání azylových domů nespočívá jen v ubytování, ale v pomoci vyřešit tíživou sociální situaci osob bez domova. Zásadní problém přináší skutečnost, že v ČR chybí návazné pobytové služby, jako je podporované a chráněné bydlení, tréninkové byty, kde by si měli lidé bez domova procvičovat samostatné bydlení po svém odchodu z azylových domů.³⁰

³⁰ Srov.: Průdková, T., Novotný, P.: *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. s. 44-46. ISBN 978-80-

2.5 Terénní programy

Sociální práce na ulici neboli streetwork vznikl na počátku 20. století. Specifikum této práce spočívá ve způsobu výkonu, sociální pracovník pracuje v prostředí a v čase, kde se obvykle zdržuje klient, v jeho přirozeném prostředí. Způsob práce je mobilní, nedirektivní a nízkoprahový až bezprahový. Součástí terénní sociální práce je cílené vyhledávání osob bez přístřeší, navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality, zprostředkování další pomoci. Cílem je oslovení klientů, kteří potřebují pomoc a minimalizace rizik vyplývajících z jejich způsobu života. Na počátku je důležité navázat důvěrný vztah s klientem, tato část práce je náročnější na čas. Získání důvěry posunuje práci k důležitému kroku a tím je motivace klienta ke změně rizikového způsobu života.³¹

Nejčastějšími riziky jsou zdravotní problémy lidí bez domova (infekční nemoci, bércové vředy, sexuálně přenosné nemoci), rozvoj závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách, kriminalita, zadluženost, možnost požárů v místě nocování apod.

Vztah mezi pracovníkem a klientem je specifický způsobem poskytování služby, kdy klient nevyhledává pracovníka, ale pracovník přichází s nabídkou služeb za klientem. Služba je určena lidem, kteří z nějakých důvodů nekontaktují službu s pevným zázemím. Důvodem může být skutečnost, že o službě neví nebo věří, že svou tíživou situaci zvládnou sami, či mají špatné zkušenosti.

Terénní sociální práce se dělí:

Mapování a depistáž dané lokality

7387-100-0.

³¹ Srov.: tamtéž s. 53.

Depistáž je nezbytná na začátku samotné práce a spočívá v zaměření se na místa, kde se lidé bez přístřeší setkávají, nocují, odpočívají, získávají zdroje (žebrají, vybírají popelnice). Získané poznatky slouží jako podklad k dalšímu plánování terénní práce.

Vyhledávání a kontaktování osob

Nejběžnějším způsobem je aktivní navázání kontaktu. Doporučuje se podávat důležité a stručné informace, nabídnout doprovod do nízkoprahového denního centra. Pracovník respektuje klientovo rozhodnutí.

Poradenství a osvětová činnost

Základní sociální poradenství je hlavní náplní práce terénního sociálního pracovníka. Spočívá ve zjišťování skutečností, co klient potřebuje ke zlepšení stávající situace. Doporučuje služby denního centra k možnosti řešení složitějších úkonů sociální práce.

Sociální asistence

Zahrnuje doprovázení do institucí a návštěvy v nemocnici. Návštěva úřadu je pro klienta významným posunem směrem dopředu.³² Při pobytu klienta v nemocnici je kontakt s terénním pracovníkem důležitý, dodává psychickou podporu hospitalizovanému, prohlubuje důvěru v pomáhající organizaci a pracovník společně s klientem mohou navázat na další sociální práci.

Mobilní sociální služba

V Praze v roce 2008 vznikla Mobilní sociální služba provozována organizací Naděje, která převzala vzor ze zahraničí. Jde o specifickou činnost obsahující prvky terénní práce a současně poskytuje sociální služby srovnatelné se službami, které nabízí nízkoprahová denní centra. Provoz probíhá v mobilním vozidle na přesně stanovených místech v pravidelném

³² Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 120-121. ISBN 978-80-262-0090-1.

čase. Vozidlo je vybaveno kanceláří, počítačem a internetem. Pracovník může bez prodlení reagovat na potřeby klienta.³³

³³ Srov.: Srov.: Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. s. 122-123. ISBN 978-80-262-0090-1.

Empirická část

1 Cíl práce

Pracuji v organizaci poskytující sociální služby Charita Odry. V září 2014 jsem dostala příležitost pracovat v denním centru pro osoby bez přístřeší, práce s touto cílovou skupinou mě zaujala, a proto jsem se rozhodla zabývat se problematikou bezdomovectví ve své bakalářské práci. Chtěla bych poskytnout zpětnou vazbu pomáhající organizaci a přinést nové informace v podobě vyjádřených názorů na službu přímo od uživatelů.

Cílem výzkumu je přinést nové poznání odrážející názory osob bez přístřeší na službu denního centra v Odrách. Zajímá mě, jaký mají respondenti na ni názor, jak hodnotí její provoz v minulém a stávajícím období. Další otázkou bude, které služby z nabídky stanice pomoci jsou pro ně důležité a které nejvíce využívají. Neméně významné budou i jejich představy, jak by mohla být služba provozována v budoucnu a čím by mohla být obohacena. Jejich podněty by mohly přispět k efektivnějšímu provozu Majáku včetně využívání služby ze strany cílové skupiny.

Pro svou práci volím kvalitativní výzkum a jako techniku použiji polostrukturovaný rozhovor spojený s pozorováním a studiem dokumentů, které vznikly v průběhu poskytování služby pro osoby bez přístřeší.³⁴

2 Představení stanice pomoci „Maják“

V březnu 2013 za finanční dotace městského úřadu Odry byly uvedeny do provozu první prostory, kam mohli lidé bez domova začít docházet. Charita Odry uvolnila finance na podporu služby z darů od místního výrobního podniku a ze sbírky. Zázemí pro osoby bez přístřeší bylo nazváno stanicí

³⁴ Srov.: Topinka, D., *Metody a technika výzkumu v sociální práci*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2013. s. 62. ISBN 978-80-244-3853-5.

pomoci „Maják“. Tomuto kroku předcházelo zjišťování potřebnosti ze strany potenciálních uživatelů. Pracovnice, která se aktivně podílela na vzniku služby, provedla mapování a depistáž dané lokality. Vedla s lidmi bez domova rozhovory, zjišťovala, kde nocují, jaké mají možnosti v oblasti osobní hygieny, stravování, ošacení, praní prádla. Některé osoby již nějakou dobu znala, pracovnice je řádová sestra, která v Odrách žila do roku 2014, a u pomáhající organizace působila tři roky. Osoby bez přístřeší byly v minulosti s řádovou sestrou v kontaktu, docházely za ní do kláštera, kde jim poskytovala pomoc v podobě vlídného slova, teplých nápojů a jídla.³⁵

V září 2013 bylo zázemí „Majáku“ přestěhováno na strategičtější stanoviště, které je dostupnější pro cílovou skupinu. Prostory se nacházejí mimo centrum města v budově Krajské pobočky Úřadu práce ČR, v těsné blízkosti autobusového a vlakového nádraží, nedaleko místa, kde se pravidelně osoby bez domova scházejí. Provozní doba byla každý den od 9:00 do 11:00 hodin. V září 2014 došlo k výměně pracovnice na stanici pomoci, provoz zařízení zůstal každodenní, jen se změnou času a to od 12:00 do 14:00 hodin. Od srpna 2015 došlo k další změně pracovnice, provozní doba „Majáku“ byla do konce roku stejná, ke změně došlo s příchodem roku 2016, kdy byl provoz služby omezen a otevřeno bylo dvakrát týdně. Od února 2017 zajišťuje chod stanice pomoci lidem bez přístřeší ředitel Charity Odry, otevřeno je jeden den v týdnu v čase od 9:00 do 11:00 hodin.

Způsob financování služby probíhá formou dotací z městského úřadu. V období leden 2013 až březen 2015 byla Charita Odry členem pracovní skupiny Lokálního partnerství pod Agenturou pro sociální začleňování, pracovnice stanice pomoci působila jako asistentka lokálního konzultanta. Dotace z tohoto programu pokrývaly náklady na službu, včetně mzdových nákladů.³⁶

³⁵ Údaje jsem získala z dokumentace denního centra, se souhlasem organizace Charita Odry.

³⁶ Informace jsem získala při rozhovoru s ředitelem Charity Odry.

V prosinci 2014 se podařilo Charitě Odry zajistit prostory na přechodnou dobu (do konce února 2015), kde mohli lidé bez střechy nad hlavou přespávat. Do té doby někteří nocovali v jednom neobydleném domě, který byl veřejností znám pod názvem „Hrádeček“ a část dalších mužů měla zřízeno tábořiště u řeky Odry, které bylo nedaleko zdejšího hřbitova a sídliště. Místním obyvatelům se tato situace nelíbila, podávali stížnosti na Městský úřad. Možnost přespávat v objektu, který poskytla Charita, využívalo pět osob. Nocování bylo provozováno na podobných základech, jako u běžných nocleháren. Z důvodu demolice tohoto objektu, kde přechodně muži bez domova přespávali, bylo zahájeno jednání na Městském úřadě Odry k řešení problému ubytování mužů. Vzhledem k minulé zkušenosti s tábořením, rada města rozhodla o poskytnutí bytu. Byt byl pronajat v březnu 2015 Oderskou městskou společností s. r. o. Jedná se o sociální byt, který se nachází na Okružní ulici (jedna větší místnost s kuchyňským koutem, koupelna), poskytující šest míst ke spaní. Byt je v přízemí bytového domu, jeho okna jsou situována do dvora na severozápadní stranu, takže se do něj nedostane slunce. Z tohoto důvodu nazývají muži bez domova byt „norou“. Ubytování je ošetřeno smlouvou a každý ubytovaný platí měsíční symbolické nájemné, které činí 300,- Kč. Zbývající platby dorovnává Městský úřad Odry na základě měsíčního vyúčtování Oderské městské společnosti s. r. o. Ubytování se řídí právy a povinnostmi, které vyplývají ze smlouvy, do bytu přicházejí kontroly ze strany Oderské městské společnosti a z odboru sociálních věcí MÚ Odry, které však nejsou pravidelné.

Důvody vedoucí ke změně otevírací doby na stanici pomoci:

- Obměna pracovníků ve službě (od roku 2013 do 2017 se vystřídali čtyři pracovníci).

- Nerozhodnost pomáhající organizace v otázce registrace služby (registrace by vyřešila problematiku financování).
- Pokles zájmu o službu ze strany uživatelů (změna pracovníků, přidělení bytu na Okružní).
- Omezená finanční podpora (jediná finanční podpora je v současnosti uskutečňována z dotací města).

Tabulka č. 1: Počet kontaktů za období od 2013 do 2017 ³⁷

MĚSÍC	2013	2014	2015	2016	2017
leden	43	77	135	23	20
únor	52	89	97	17	18
březen	51	109	69	10	22
duben	53	125	71	10	8
květen	23	94	61	11	5
červen	37	73	78	19	4
červenec	21	90	40	23	5
srpen	8	77	61	30	14
září	20	77	52	22	16
říjen	18	80	36	11	5
listopad	66	64	25	22	7
prosinec	63	33	10	20	3
CELKEM	455	988	735	218	127

Komentář k tabulce:

Pod pojmem kontakt se rozumí jedna klientova návštěva na Majáku, při které využívá nabídky služeb.

Rok 2013 – první rok provozu služby, nejmenší počet kontaktů v měsících květen až září (v teplých měsících navštěvovali službu méně, v srpnu měla pracovnice Majáku dvoutýdenní řádnou dovolenou).

³⁷ Údaje jsem získala z dokumentace denního centra, se souhlasem organizace Charita Odry.

Rok 2014 – druhý rok, obdobný jev, přes teplé měsíce nižší počet kontaktů, v srpnu došlo ke změně pracovnice, počet kontaktů zůstává vysoký. Větší výkyv v prosinci, který byl ovlivněn dvoutýdenní dovolenou pracovnící Majáku.

Rok 2015 – třetí rok, od března zaznamenán pokles kontaktů, způsobený skutečností přidělení bytu na Okružní, kterou využívalo v té době pět osob. Viditelný pokles od září (další změna v personálním zajištění) související s osobností nové pracovnice, která byla z mého pohledu příliš horlivá a zároveň málo empatická vůči cílové skupině.

Rok 2016 – pokles z důvodu změny provozní doby na dva dny v týdnu, ke změně došlo po uvážení ze strany poskytovatele z několika důvodů: omezení finančních zdrojů na službu, vyčerpání stávající pracovnice na jiné službě organizace a poklesu kontaktů ze strany uživatelů v předchozích měsících.

Rok 2017 – od února změna pracovníka i provozní doby, otevřeno 1x týdně, provoz zajišťuje osobně ředitel Charity Odry.

3 Metody sběru dat

Přípravy mého výzkumu začaly probíhat ve druhé polovině roku 2017. Nejdříve jsem stanovila cíl mé práce, vydefinovala výzkumné otázky a poté jsem uvažovala nad metodou zkoumání. Rozhodla jsem se pro variantu v podobě kvalitativního výzkumu, který je založen na otázkách, dotazování a současně je propojen s pozorováním respondenta a studiem dokumentů služby, které vznikly při jejím provozu. Při této metodě je důležitý vztah mezi výzkumníkem a respondentem. Jelikož jsem jeden rok pracovala na stanici pomoci, s většinou oslovených respondentů se znám. Mohu říct, že náš společný vztah stojí na důvěře, kterou jsme společně nějakou dobu budovali.

Výběr respondentů nebyl náhodný, předem jsem si vytvořila seznam osob, které oslovím. Záměrně jsem zvolila dva muže, kteří využívají možnost bydlení na Okružní a byli pravidelnými uživateli denního centra. Zde předpokládám, že služby stanice pomoci využívají méně než v minulosti, hlavně v oblasti osobní hygieny. Další tři muže, kteří přespávají v neobydleném domě, oslovím se záměrem potvrdit si svou hypotézu, že pro ně je služba denního centra důležitá v nabídce všech služeb a že současná provozní doba je pro ně nedostačující. Ženu ohroženou potenciálním bezdomovectvím oslovím se záměrem zjistit její stanovisko vůči službě, zde se domnívám, že již službu nevyužívá. A posledního respondenta, muže, který byl bez domova dva roky a využíval možnost bydlet na Okružní, oslovím z důvodu, abych zjistila jeho náhled s odstupem času. Tento muž v současnosti žije rok a půl mimo Odry se svou rodinou. Motivací ke změně bylo naléhání jeho družky s dcerou, která žije v pronajatém bytě a pracuje u organizace poskytující sociální služby. Ve spolupráci s touto organizací se podařilo zajistit stabilní zaměstnání pro již bývalého klienta stanice pomoci Maják. K tomuto zásadnímu kroku se rozhodoval téměř dva roky.

V létě 2017 jsem uskutečnila pilotní rozhovor s jedním z vytipovaných uživatelů stanice pomoci, který mi posloužil k ověření reálnosti kvalitativní metody výzkumu. Během podzimu 2017 jsem postupně oslovovala všechny respondenty. Rozhovory probíhaly na různých místech, tři se uskutečnily na stanici pomoci a čtyři v terénu. Každý rozhovor trval v průměru 45 minut, s každým osloveným jsem si nejdříve pohovořila o jeho životě a situaci, seznámila ho s cílem mé výzkumné práce a požádala o souhlas s nahráváním na diktafon. Ubezpečila jsem respondenty o anonymitě poskytnutých informací. Všichni s nahráváním souhlasili. Dva z nich se zajímali, jak dlouho bude rozhovor trvat, byla na nich znát nervozita, kterou následně také uvedli. Tréma však během naší vzájemné konverzace opadla. Při rozhovorech jsem se držela stanovených otázek, ale některé bylo třeba

rozdíjet a klást doplňující dotazy. U třech respondentů jsem rozhovor přizpůsobila dané situaci. To se týkalo osoby, která službu znala velmi krátce, při kladení otázek jsem zároveň poskytovala informace o službě, osoba se aktivně zajímala a dotazovala na detaily služby. Dalšími pak byly rozhovory s ženou ohroženou potenciálním bezdomovectvím a mužem, který v současnosti žije se svou rodinou a je zaměstnán.

Jako konečný zdroj dat pro analýzu a interpretaci mi slouží přepisy rozhovorů. Přepisy nebyly nikterak složité, byly náročnější na čas, ale vzhledem ke skutečnosti, že jsem tuto činnost prováděla postupně, to nebylo tak kritické. Přepisovala jsem jen odpovědi a názory respondentů, které jsem řadila do odstavců. Jednotlivým odstavcům jsem přiřadila čísla odpovídající číslům otázek. Poslední odstavec jsem nechala nečíslovaný, obsahuje vyjádření respondentů ke službě stanice pomoci. Takto přepsané rozhovory mi usnadní práci při analýze, mohu v nich kódovat a značit si v nich poznámky. Při přepisu používám anonymizaci dat k ochraně dotazovaných, reálným jménům jsem přiřadila přezdívky. Jako pseudonyma jsem zvolila písmena ze jmen dotazovaných dle vlastního klíče.

Tabulka č. 2: Údaje o oslovených respondentech při výzkumu³⁸

Jméno	Věk	Stav	Vzdělání	Finance	Zázemí k přespávání	Bez domova
AA	67	svobodná	základní	starobní důchod	pronajatý byt	ohrožená
SA	41	svobodný	vyučen	soc. dávky	„nora“ i venku	20 let
KI	45	svobodný	vyučen	soc. dávky	neobydlený dům	4 roky
EL	40	svobodný	vyučen	bez příjmu	neobydlený dům	1 rok
KD	35	svobodný	základní	soc. dávky	neobydlený dům	5 let
KA	50	rozvedený	vyučen	soc. dávky	„nora“	9 let
AU	46	rozvedený	vyučen	plat	bydlení u zaměstnavatele	byl 2 roky

³⁸ Údaje jsem získala při rozhovorech s respondenty a z dokumentace denního centra.

4 Analýza dat

Kvalitativní výzkum je založen na specifickém zpracování dat. Cílem je odhalit témata, pravidelnosti ve výpovědích respondentů a vzájemné vztahy mezi nasbíranými údaji.

Jako techniku jsem zvolila kódování v ruce, metodu papír a tužka. Kódování pomáhá údaje v přepisu rozhovoru rozebrat, rozkrýt a následně poskládat novým způsobem. Texty jsem rozdělila do jednotek a přiřadila k nim názvy – kódy. Jednotky tvoří slova, sekvence slov nebo věty. Každé jednotce volím hranice dle jejího významu. Při přidělování kódů zohledňuji, o čem dané jednotky vypovídají. Jako vodítka pro volbu názvu kódu používám otázky typu: Co? Kde? Jak často? Jak? Do záznamu přepsaných dat vyznačuji hranice jednotek červenou barvou a vepisuji názvy kódů. Soustředím se na podstatu cíle výzkumu. S kódováním si průběžně vytvářím seznam vytvořených kódů.³⁹

Seznam vytvořených kódů:

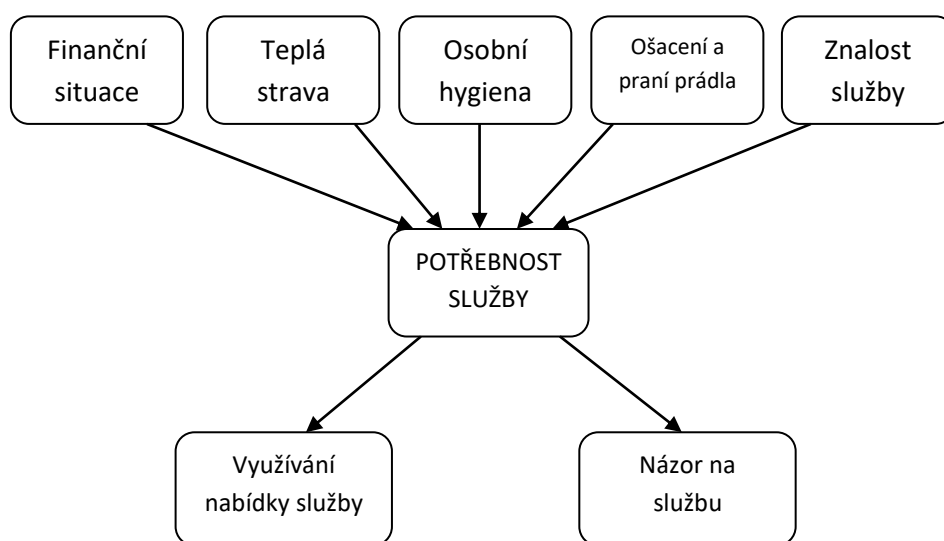
- Finanční situace
- Doba bez domova
- Nocleh
- Teplé jídlo
- Osobní hygiena
- Ošacení
- Praní prádla
- Znalost služby
- Využívání nabídky služby
- Názor na službu

³⁹ Srov.: Švaříček, R., Šedřová, K. a kol.: *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách* 1. vyd. Praha: Portál, 2007. s. 207-222 . ISBN 978-80-7367-313-0.

5 Výsledek analýzy

Jednotlivé rozhovory probíhaly bez komplikací, osloveným respondentům nedělalo potíže hovořit o své situaci. Tato skutečnost je dána našim vzájemným důvěrnějším vztahem z minulosti, kdy jsem s většinou oslovených měla možnost spolupracovat. Pokládáním otázkám neměli problém porozumět. U třech rozhovorů jsem byla nucena se přizpůsobit dané situaci. Jednalo se o rozhovory s mužem, který službu denního centra důkladně neznal, s ženou ohroženou potenciálním bezdomovectvím a mužem, který v současnosti žije se svou rodinou a je zaměstnán.

Kostra analytického postupu



K tvorbě kostry analytického schématu jsem zvolila stěžejní kódy ze seznamu vytvořených kódů. Jedná se o okruhy témat, které prostřednictvím rozhovoru vypovídají o stavu minulém a současném. Podstatou mého výzkumu je nastínit názory oslovených respondentů a jejich potřeby týkající se služby stanice pomoci. Stěžejní bod analytické kostry jsem nazvala potřebnost služby, který je jádrem mého výzkumu. Názory respondentů budu dále analyzovat, jejich roztrížením přinesu nové poznání ve formě

odpovědí na otázku hodnocení služby a konkrétních potřeb, co je pro respondenty z nabídky služeb Majáku důležité. Stěžejní kódy budu rozpracovávat podle osnovy, vždy objasním záměr volby dané kategorie, uvedu zjištění, ve kterém respondenty rozdělím do skupin z důvodu rozdílných životních podmínek a uvedu ukázky z rozhovorů s komentáři.

- **Finanční situace**

Tuto kategorii jsem zvolila se záměrem zjistit, jak se lidem bez přístřeší daří hospodařit, zda jim daná částka stačí na pokrytí základních potřeb, jako jsou potraviny, hygienické potřeby a další. Nedostačující ekonomická situace je zároveň motivací využívat nabídky služeb denního centra, kde jsou symbolické ceny, například při použití sprchy nebo praní prádla.

Zjištění:

Lidé bez domova: Dva muži uvedli, že pobírají dávky v hmotné nouzi, ty jsou pro ně nedostačující a z toho důvodu si nelegálně přivydělávají. Další muž přiznal, že není registrován na ÚP, tudíž nepobírá žádnou podporu ze strany státu, pracuje „na černo“. V jeho případě se jedná o tzv. skrytou nezaměstnanost.

Tazatelka: „Jaký je Váš zdroj příjmů?“

„Já na pracáku nejsem, mám jen, co si vydělám.“

Tazatelka: „Na pracáku nejste z jakého důvodu?“

„Musel bych si z úřadu vyzvednout občanku, nestíhám a takové, jsou tam do pěti, ale mám v plánu se tam nahlásit.“

Tazatelka: „Kdo za Vás platí zdravotní pojištění, když nejste na pracáku?“

„Si to platím sám, že. Třeba když zaměstnavatel mi dá zálohu, tak si to zaplatím. Teď mám čtrnáct dní volno, tak mám v plánu zajít pro občanku, určitě bude nějaká pokuta.“

Muži z Okružní: Všichni přiznali, že pobírali a pobírají dávky v hmotné nouzi. Jednomu muži dávky stačily na pokrytí základních potřeb a dva přiznali, že s prostředky „nevycházejí“.

„Jak to bylo v hotovosti, dalo se s tím vyjít, bral jsem 3410 korun. Ted' 2200 většinou ve stravenkách v poslední době no a těch 1210 jako na složenku. Před tím se dalo vyjít, s těma stravenkama se nedá vyjít, protože jako já to neprojm, dá se to akorát proměnit u Hrušky, jako za jídlo, no a kde jsou cigarety a kde je zbytek, že?“

Žena z podnájmu: Respondentka pobírá starobní důchod a uvedla, že po zaplacení nájmu a zajištění dalších potřeb se jí daří ušetřit jeden tisíc korun měsíčně.

- **Teplá strava**

Cílem je zjištění, jak často mají oslovení respondenti teplou stravu mimo službu stanice pomoci. U této otázky se odpovědi značně odlišovaly.

Zjištění:

Lidé bez domova: Odpovědi mužů se liší, jeden přiznává, že má teplé jídlo jednou za tři dny nebo týden, ostatní dva muži mají teplou stravu každý den. Všichni tři v rozhovorech přiznali, že se občas domluví s muži z bytu na Okružní, kteří mají byt vybavený kuchyňkou, a společně si uvaří.

Tazatelka: „Jak často máte teplé jídlo?“

„Každý den, buď u kámoša nebo zajdu k SA. Udělám si tam jídlo. Posledně lečo, vaříme společně.“

Respondent, který přespává v neobydleném domě, uvedl kolektivní přípravu jídla s muži bydlícími na Okružní nebo se svým kamarádem.

Muži z ulice udržují dohromady s muži z Okružní přátelské vztahy, dokáží se domluvit na společné přípravě teplé stravy v kuchyňce městského bytu „noře“. Kromě přátelství je ke snaze šetřit vede i jejich finanční tíseň.

Muži z Okružní: Jeden muž přiznal, že teplé jídlo téměř nemá, příležitostně si připravuje instantní polévku. Další respondent řekl, že někdy vaří společně s muži bez domova v bytě na Okružní a občas dostává uvařené jídlo od sousedů.

„Když seženu na číňana, tak si ho udělám. Jinak ne. Sem tam nějaký rohlík, kusek chleba. Mínus.“

Respondent z bytu na Okružní nevyužívá možnost něco si uvařit v kuchyňce bytu. Jako důvod uvedl nedostatek finančních prostředků, příležitostně si vaří instantní čínskou polévku: *„Když seženu na číňana...“*. Na druhou stranu si protirečil, neboť u otázky týkající se hospodaření s financemi uvedl, že *„...já to neprojím“*. V minulosti využíval pravidelně možnost teplého jídla na Majáku za symbolický poplatek.

Žena z podnájmu: Vlastní plynový vaříč, na kterém si každodenně připravuje stravu.

„Mám, každý den, vařím si, furt smažený květák, placky.“

Respondentka žijící v pronajatém bytě vaří na plynovém vaříči.

- **Oblast osobní hygieny**

Tuto problematiku osobně vnímám jako velmi zásadní. Oblast hygieny je důležitá jak pro samotné osoby bez domova, tak pro jejich blízké sociální okolí. Nedostatečná hygiena může vést ke vzniku kožních onemocnění, která

mohou být infekční. Zeptala jsem se, jaké mají možnosti v oblasti osobní hygieny.

Zjištění:

Lidé bez domova: Jeden muž uvedl, že mimo „Maják“ má možnosti velmi špatné a to hlavně v oblasti celkové hygieny. Další uvádí, že může hygienu vykonat každý den a to buď u kamaráda, u své matky nebo v bytě na Okružní. Muž, který nezná nabídku služeb stanice pomoci, chodí dle potřeby ke své známé. Podala jsem informace a v současnosti využívá této možnosti na Majáku.⁴⁰

„Špatné mimo Maják, vana tam je, já si umyju ty ruky. Tady⁴¹ nebo v noře si načepuju vodu na ty ruky, nohy těžká věc, to musím na ty městské záchodky, tam teče voda za těch pět korun. Anebo v té noře, pokud mě tam pustí. Kdyby tam nebyl ten SA, tak bych si tam zaplatil nájem, ale to se tam nedá vydržet...“

Muž, který spává v neobydleném domě, uvádí skutečnost, že vybavení objektu je nefunkční. To znamená, že voda, elektřina a odpady jsou mimo provoz. Vodu si zajišťuje na Majáku nebo v „noře“, k tomuto účelu používá plastové lahve. Respondent nějaký čas bydlel v bytě na Okružní, hlavní roli v jeho rozhodnutí, že se vrátí zpět do neobydleného domu, sehrála skutečnost, že SA je z jeho pohledu nesnesitelný, zejména v noci. Problém spatřuje v SA závislosti na alkoholu. Nad ránem, okolo druhé hodiny se pravidelně SA probouzel a byl vůči dalším spolubydlícím dotěrný a také je fyzicky napadal. Dle názoru respondenta je to způsobeno kolísáním hladiny alkoholu v krvi. Respondent ráno vstává na přivýdělek, po takových nocích nebyl odpočatý, proto se vrátil do neobydleného domu. Muži z Okružní často porušují povinnosti, které vyplývají ze smlouvy uzavřené s Městskou

⁴⁰ Zjištěno při osobním rozhovoru, když jsme se náhodně potkali.

⁴¹ Má na mysli stanici pomoci, kde se odehrává náš rozhovor.

Oderskou společností s. r. o. Problém spatřuji v nedostatečné kontrole ze strany výše uvedené společnosti a absenci terénní sociální služby.

„Každodenní, já se u kámoša okoupu. Někdy zajdu k SA a někdy k Dankovi.“⁴²

Respondent přespávající v neobydleném domě využívá možnost sprchy na Okružní, u kamaráda nebo u své matky, sprchu na Majáku nevyužívá z důvodu častého pobytu mimo Odry. U respondenta jsem byla s jeho odpovědí na pochybách vzhledem k oděru, který byl kolem něj cítit. Jeho zevnějšek a oděv však působil čistě.

Muži z Okružní: Zde jsem předpokládala, že služby stanice pomoci využívají méně než v minulosti, hlavně v oblasti osobní hygieny, což se mi při rozhovorech potvrdilo. Tito uvedli, že využívali možnost provést celkovou hygienu na stanici pomoci, od nastěhování do bytu na Okružní se problém vyřešil.

„Kde já se můžu sprchovat, já se sprchuju tam na Okružní. Problém je v tom, že si nemůžu vyprat, nemáme tam pračku. Vyprat si můžu věci, jenomže to troá tím zvonem.“

Respondent z Okružní mi vysvětluje techniku praní prádla za použití zvonu a také, jak si vyrábí z tuhého mýdla značky Jelen prostředek na praní.

Žena z podnájmu: Využívá možnost sprchy na stanici pomoci jedenkrát týdně již čtvrtý rok, v bytě má k dispozici pouze studenou vodu.⁴³

„Akorát si navařím na plynové bombě, zehřeju si vodu a tak se opláchnu.“

⁴² Jedná se o respondentova kamaráda.

⁴³ Odstavená dodávka elektrického proudu z důvodu neplacení v minulosti.

Respondentka žijící v pronajatém bytě teplou vodu nemá k dispozici z důvodu odstavení dodávky elektrické energie pro neplacení v minulosti. Tento dluh splácí dle splátkového kalendáře, ale nemá přehled, kdy by měla mít dluh splacený. Odkazují ji na sociální poradnu zabývající se dluhovou problematikou.

- **Ošacení a praní prádla**

Respondenty jsem oslovila s dotazy, jak získávají oblečení a jaké jsou jejich možnosti v oblasti praní prádla, abych zjistila, co je jejich hlavním zdrojem.

Zjištění:

Lidé bez domova: V oblasti praní prádla jeden muž využívá možnost prát na stanici pomoci, další uvádí, že pere u své matky nebo kamaráda a poslední se pro svou neznalost služby s tímto problémem obracel na svou známou, která mu za úplatu vyprala. Obdržel informace o možnosti využívat služby stanice pomoci. V otázce ošacení většinou využívají minišatník Majáku, dary od známých. Pokud nějaké ošacení nutně potřebují, koupí si ho. Jedná se zejména o spodní prádlo, ponožky a obuv.

„Když hodně něco nutně potřebuju, tak si to koupím nebo tady využiju ten Maják. Boty si kupuju. Mám 45 velikost. Problém boty, ponožky, trenýrky, ty v minišatníku nejsou.“

Respondent žijící v neobydleném domě potvrzuje problém nedostatku spodního prádla a obuvi v minišatníku, se kterým jsem se na stanici pomoci setkala i já v době svého působení. Ošacení do minišatníku je získáváno většinou od místního obyvatelstva formou darů, většinou poskytují svrchní oděvy. Při nedostatku některého druhu oblečení Charita zveřejňuje v místním zpravodaji nebo na webových stránkách požadavek na potřebné

oděvy. Uživatelé stanice pomoci mají ošacení, které jim služba poskytne, zdarma.

Tazatelka: „Jaké máte možnosti v oblasti praní oblečení?“

„V létě jsem to měl zaplacené v té noře, ale vydržel jsem to čtrnáct dnů s tím SA. Pak už jsem chodil stejně spát tam dolů⁴⁴, to už se nedalo vydržet s tím SA. A tak tam jsem si pral, tam mě SA naučil s tím zvonem. Jsem to hodil do toho kýbla s mýdlem a tím zvonem jsem to pral, SA tam udělal šňůry u kamen.“

Respondent vzpomíná, jak pral prádlo ručně, vrací se ke zkušenosti s bydlením v „noře“ a k SA. V současnosti využívá možnost praní na stanici pomoci.

Muži z Okružní: Využívají možnost prát na Majáku a oba uvádějí přepírání drobnějšího prádla v ruce. Přivítali by v bytě malou automatickou pračku. Muž, který byl bez domova, rovněž využíval možnost prát na Majáku a oděvy si kupoval sám. Ostatní získávají oděvy z minišatníku Majáku a farního bazaru⁴⁵.

„Oblečení? Od lidí, ještě tu byla Charita, výprodej na faře a ještě aji od lidí. Na Majáku mám skříňku, všechno.“

Respondent získává ošacení formou darů od spoluobčanů, z minišatníku Majáku a navštěvuje farní bazar. Na stanici pomoci má uloženo své ošacení ve skříni, protože v bytě na Okružní není žádný úložný prostor na šatstvo.

Žena z podnájmu: Z důvodu odstavení elektrického proudu využívá možnost prát na stanici pomoci. Co se týká ošacení, sdělila, že má dostatek svých věcí.

⁴⁴ Dolů myslí neobydlený dům, kde přespává.

⁴⁵ Jedná se o bazar ošacení, který se koná dvakrát ročně na místní faře, finanční příspěvek je dobrovolný.

„V pohodě úplně, já mám pohory, pohory staré, že, dvacet roků doma odložené troje. Všecko v pohodě to mám. Já jsem taková šetrná. Mám doma.“

Respondentka žijící v pronajatém bytě sděluje, že má dostatek oblečení i obuvi. Boty, které aktuálně používá, si nechala dvakrát opravit, další páry má od novoty uschované.

Tazatelka: „Jaké máte možnosti v oblasti praní oblečení?“

„Peřka tady.⁴⁶ Peru tady, zaplatím mu to, to je marné, deset korun říkal.“

Respondentka využívá možnost prát své prádlo na Majáku z důvodu odstávky elektrického proudu v bytě, tuto možnost využívá čtvrtým rokem.

- **Znalost služby „Maják“**

Tuto otázku ve svém výzkumu pokládám z důvodu, aby čtenář práce viděl, jak lidé bez domova využívají službu pro ně určenou. Zajímám se, jak dlouho službu znají a jak často denní centrum navštěvovali a navštěvují.

Zjištění:

Lidé bez domova a muži z Okružní: Většina participantů službu zná déle než tři roky. Z výpovědí respondentů sleduji pravidelnosti v odpovědích na četnost návštěv, když byl Maják otevřen každý den. Vnímám pravidelnost v odpovědích, kdy navštěvovali stanici pomoci třikrát i čtyřikrát týdně přes chladnější měsíce, přes léto kontaktovali Maják méně. Tento jev je promítnut v tabulce: *Tabulka č. 1: Počet kontaktů za období od 2013 do 2017 viz výše.* V současné době většina dotazovaných uvádí nepravidelné návštěvy stanice pomoci, pouze jeden uvádí pravidelné návštěvy jednou týdně.

Tazatelka: „Jak často jste v minulosti navštěvoval Maják a jak to vypadá v současnosti?“

⁴⁶ Tady myslí stanici pomoci, Peřka je pan ředitel Charity Odry.

„V zimě skoro každý den se dá říct, tak čtyřikrát týdně. Teďka jak je to jedenkrát týdně, tak chodím každý týden.“

Tazatelka: „Jak dlouho znáte stanici pomoci Maják?“

„Tý jo, to je dlouho jak cip, od začátku, no od roku 2013, ještě na Slumeku.“

Tazatelka: „Můžete mi říct, jak často jste docházel na stanici pomoci, kolikrát týdně?“

„Pokud to šlo. No ono to bylo od pondělí do pátku, takže pět dní v týdnu přes zimu. Přes léto možná dvakrát, třikrát, jako kvůli jídlu více méně.“

Respondent podává informace o vyšší návštěvnosti stanice pomoci přes zimní období, tento jev se opakuje u více dotazovaných. Klade důraz na využívání možnosti teplé stravy.

„Chodíval jsem, záleželo na tom na jedné věci. Za prvé, že tam nebyla sestra Iris, za druhé, že jste tam nebyla vy. Tak. Už tam nikdo nechodívá. Přestal jsem chodívat, protože se s ňou nedalo domluvit. Jako s váma se domluvíme, s Iris se domluvíme, s ňou jsem se nedokázal domluvit, s tou Michaelou. Teďka tam chodívám aji za Kučerkou, ve středu, ve čtvrtek, někdy, někdy. Třeba dvakrát za měsíc.“

Respondent ve své odpovědi zdůrazňuje změny personálu na službě, a že se nedokázal domluvit s pracovnící stanice pomoci, paní Michaelou. Z mého pohledu byla pracovnice vůči cílové skupině málo empatická a příliš direktivní. Během svého působení na službě měla snahu většině klientům najít zaměstnání a to i přes skutečnost, že o takovou formu pomoci někteří možná nestáli. Respondent při rozhovoru vzpomínal na aktivizační činnosti na stanici pomoci, které ve službě zavedla sestra Iris, a já jsem v době svého působení pokračovala v nastavených pravidlech. Klient se do nich rád zapojoval. Činnosti spočívaly v úklidu prostor Majáku – vytírání podlah, schodiště, mytí oken. Za půl hodiny aktivit se klientům připsaly body, které mohli využít místo platby za teplé jídlo. To znamenalo: půl hodiny práce,

jedno teplé jídlo. Výše jmenovaná pracovnice od těchto činností upustila, což bylo dle mého názoru škoda. Muži tyto práce dělali rádi a pozitivně reagovali na pochvalu.

Žena z podnájmu: Využívá službu pravidelně jednou týdně čtvrtým rokem.

„Dva, tři, čtyři roky tady, tam jsem nechodila.⁴⁷ Ještě tu byla řádová sestra, s tů sem mluvila, ona mě oslovila. Tak ze čtyři roky, tak už jsem doma.“

Respondenta vzpomíná na dobu, kdy začala stanici pomoci navštěvovat a na pracovníci, která ji službu doporučila.

- **Využívání nabídky služby**

Z rozhovorů a následného rozkódování a seřazení údajů do daných kapitol, se dá již v této fázi velmi dobře povšimnout, jaké služby oslovení respondenti z nabídky denního centra aktivně využívali a využívají. Také vidíme, že se do této části výzkumu nezmiňují o sociálním poradenství, které je základem práce nejen s osobami bez přístřeší. Při kladení otázky, jaké služby stanice pomoci jsou pro ně důležité a které primárně využívají, všichni dotazovaní jmenují konkrétní služby, ale ani jeden nevzpomene sociální poradenství. Když toto téma při rozhovorech otevírám, většina z nich působí zaskočeně.

Zjištění:

Většina respondentů se shoduje v aktivním využívání nabídky teplé stravy, praní prádla, ošacení z minišatníku a možnosti vykonat osobní hygienu. Když se dostáváme k otázce poradenských služeb, jakoby nevěděli, co od nich očekávám za odpověď. Proto jim tuto problematiku připomínám. U respondentky bydlící v městském bytě se mi nepotvrdila domněnka, že již

⁴⁷ Myslí prostory v budově Úřadu práce, tam – prostory ve Slumeku.

službu nevyužívá. Odpojení elektrického proudu v jejím bytě nadále trvá, rozvíjíme společnou debatu na toto téma, kdy přiznává, že sice pravidelně splácí, ale nemá přehled, kdy by měla mít dluh vyrovnaný. Doporučuji ženě oslovit sociální službu, která pomáhá lidem s jejich dluhy. Ostatní muži se tématu sociálního poradenství vyhýbají. Respondent, který službu nezná, ode mne dostává informace o nabídce služeb. U oslovených mužů, kteří jsou bez domova, jsem předpokládala, že jim současná provozní doba jedenkrát týdně nevyhovuje. Toto se mi potvrdilo pouze v případě jednoho muže, který je vázán na místo z důvodu přivýdělku. Další dva muži sdělili, že jim stávající provoz stanice pomoci vyhovuje. Jako důvod uvedli, že bývají často na delší dobu mimo Odry. Četnost kontaktů ze strany mužů bydlících v bytě na Okružní se snížila, zejména v možnosti vykonat osobní hygienu, což jsem předpokládala a následně se mi tato hypotéza potvrdila.

Co se týká sociálního poradenství, každý respondent byl pracovníky stanice pomoci seznámen se všemi nabídkami služeb. Pracovníci stanice pomoci průběžně s uživateli komunikují a rozebírají jejich situaci, snaží se je motivovat ke změně a podpořit je v jejich rozhodnutích. Kromě pomoci s vyřízením osobních dokladů, domluvením lékařského vyšetření či ošetření, doprovodů na úřady, jsou uživatelům stanice pomoci pravidelně vysvětlovány možnosti bydlení, nabízena pomoc při kontaktování organizací zajišťujících navazující služby, které jsou v okolních městech. A právě zde spatřuji problém. Téměř všichni klienti stanice pomoci, ačkoliv všichni nežijí v Odrách od svého narození, se cítí být „Oderáky“ a nedokáží přijmout myšlenku, že by žili jinde. Společně tvoří zvláštní komunitu, kterou nazývají „rodina“. Tento konflikt v sobě necelé dva roky řešil i respondent, který nakonec udělal velký krok a odešel za svou družkou a dcerou. K tak velké změně je potřeba velkých obětí, jako je opuštění „rodiny“, známého místa a zvyků. Jedná se o zásadní změnu v jejich zaběhnutých životech.

Ukázky rozhovorů:

Tazatelka: „Které konkrétní služby z nabídky stanice pomoci jsou pro Vás důležité a které nejvíce využíváte?“

„Pračka, sprcha, jídlo, dá se říct, že všechno. Do azylového domu bych nešel, ale bavíme se o možnostech.“

Respondent žijící v neobydleném domě, pracovní návyky jsou u něj zachovány, využívá možnosti pravidelného přivýdělku neoficiální cestou. Je fixován na své rodné město.

„Teplé jídlo, jenže to už teďka nefunguje tak moc. Tak jednou za týden tam je. Sprchu jsem využil párkrát, jinak já jsem chodil na ty veřejné ty. Hodí se tam pět korun, prostě se to otevře, čtort hodky nebo dvacet minut to trvá, pak se to zase zamkne.⁴⁸ Pračku a šatník. Poradenské služby myslím nijak ne.“

Oslovený muž vzpomíná stravování na Majáku. V minulosti byli uživatelé zvyklí společně v kuchyňce připravovat polévku z ingrediencí, které zajišťovala pracovnice služby z různých zdrojů (nevydané obědy ze školní jídelny, z potravinové sbírky, nákup z obchodu), v současnosti mají k dispozici instantní polévku. Dále mi respondent vysvětluje, jak v minulosti, když ještě přespával venku, chodil na veřejné toalety, které jsou vybaveny automatickou sprchou. V současné době žije v bytě na Okružní, který je vybaven koupelnou se sprchovým koutem.

„Nic, akorátně že se okupu, zaplatím a pochoduju domů. No tu pračku, no ano, no. V minulosti jsem si tu dávala s nima tu polívku.“

Respondentka ohrožená bezdomovectvím. Před šestnácti lety ji zemřela matka, se kterou obývala jiný byt, společně s respondentčinou sestrou. Po smrti matky se žena nastěhovala do samostatného menšího bytu, který ji pronajímá Oderská městská společnost s. r. o.

⁴⁸ Myslí veřejné toalety, které jsou vybaveny automatickou sprchou.

- **Názor na službu**

Na závěr rozhovorů jsem respondenty požádala o vyjádření jejich názorů na službu stanice pomoci. Jejich mínění, které se týká současného i minulého stavu je stěžejní pro můj výzkum a má přinést nové poznání.

Zjištění:

Někteří respondenti oceňují zejména přístup člověka k člověku, lidskost, slušné chování ze strany pracovníků vůči nim. Část respondentů by přivítala rozšíření provozní doby, současný stav, kdy je otevřeno jednou týdně, je pro ně nedostačující. Také zazněl názor, že by mohla být stanice pomoci otevřena v odpoledních hodinách. Na druhou stranu se menší část respondentů vyjádřila, že jim současný provozní stav nevádí. Dva muži uvedli, že se jim nelíbí, když na stanici pomoci dochází klienti v podnapilém stavu a že využívají služby i lidé mající střechu nad hlavou, kteří bydlí na ubytovně.

Ukázky vyjádření respondentů:

„Neměli by tam chodit ti, co mají vypité, dělají bordel, to já nesnáším. Nelíbí se mi, že tam chodí lidi, kteří mají střechu nad hlavou.“

Lidé, u kterých je podezření na alkohol nejsou do prostor stanice pomoci puštěni, je to jedna z podmínek, kterou mají uživatelé dodržovat a jsou s ní seznamováni při svých prvních návštěvách Majáku. Co se týká lidí se střechou nad hlavou, má respondent na mysli osoby žijící na ubytovně, i pro ně je služba určena.

„Vyhovuje mi všechno, že se o ty lidi tak pěkně starají. Někdo si toho neváží. Vadí mi, že tam chodí lidi, kteří to nepotřebují, třeba F s J.⁴⁹ Lidi co bydlí, že tam chodí, to mi vadí. Ti, co jsou z ulice, tu službu potřebují víc než ti, co mají střechu nad hlavou.“

⁴⁹ F a J jsou manželský pár žijící na ubytovně.

Respondent klade důraz na potřebnost služby pro osoby, které přespávají venku.

„Vyhovovalo mi to, že to bylo každý den. A co mi nevyhovuje, že to je v ranních hodinách, ale mohlo by to být odpoledne i delší dobu. Nemuselo by to být každý den, ale vícekrát než jednou týdně.“

Respondent nocující v neobydleném domě by přivítal provozní dobu v odpoledních hodinách z důvodu docházení na přivýdělek.

„Já už jsem to říkal několikrát, denní provoz a jak přestal denní provoz, tak prostě už tam nějak nechodím. Jako sem tam se tam stavím. Jo, ne že by to mělo být každý den. Je to dobrá věc, akorát se to pokazilo tou provozní dobou, to je celé.“

Respondent žijící v bytě na Okružní v současnosti dochází na Maják zřídka, většinou, když potřebuje vyprat prádlo.

„Úplně spokojená jsem. Je to pěkné. Mně vyhovuje, že je to jednou za týden, v pohodě.“

Tazatelka: *„Kdyby to skončilo?“*

„To by byl smutný příběh pro mě. Já su ráda, že to tu je. A sem s tím velice spokojena, jsem ráda, že to tu máme. V pohodě. Kerýsi den mi čaj udělali, posedím, oni zas šachy hrajú, tak dycky se podívám na to, odpočinu si a idu dom tady odtud.“

Respondentka pravidelně navštěvuje Maják jednou týdně za účelem praní prádla a vykonání osobní hygieny. Vyjadřuje spokojenost se službou i s pobytem ve společnosti dalších klientů.

Respondent, který byl dva roky bez domova, zpětně hodnotí službu jako potřebnou a ohledně současné provozní doby vyjádřil názor, že lidé bez domova budou motivováni k větší soběstačnosti a budou si služby o to více vážit.

Závěr

Jako téma své bakalářské práce jsem si zvolila Analýzu potřebnosti služeb denního centra pro lidi bez přístřeší v Odrách. Cílem mé bakalářské práce bylo přinést nové poznání ve formě vyjádřených názorů samotných uživatelů na službu stanice pomoci Maják.

V teoretické části jsem nastínila problematiku jevu bezdomovectví a způsob pomoci a sociální práci týkající se dané cílové skupiny. Také jsem představila základní služby určené pro osoby bez přístřeší.

Empirická část kromě samotného výzkumu zahrnuje představení denního centra v Odrách, které je nazýváno stanicí pomoci Maják. Během svého výzkumu jsem se zajímala, jak uživatelé hodnotí tuto službu a současně jsem zjišťovala, co konkrétního je z nabídky služby pro osoby bez přístřeší důležité. Během rozhovorů jsem se zaměřila na vyjádření respondentů k provozu služby v minulém a stávajícím období. Důležité pro mě byly i jejich představy, jak by mohla být služba provozována v budoucnu. Ve svém bádání jsem použila metodu kvalitativního výzkumu v podobě polostrukturovaného rozhovoru. Toto jsem zvolila z důvodu, že osobní rozhovor s respondenty může přinést zajímavé myšlenky, názory, podněty a rozmanitosti, které by těžko vyjádřili prostřednictvím dotazníku v kvantitativním výzkumu. Vzhledem k dané situaci, že jsem s dotazovanými nějaký čas spolupracovala a náš vztah stojí na důvěře, věřím, že byli při mém výzkumu upřímní.

Jsem přesvědčena o tom, že cíl mé práce byl naplněn. Dozvěděla jsem se mnoho informací, ve kterých se respondenti názorově scházeli, ale i rozcházeli. Ohledně současné provozní doby se většina vyjádřila, že je nedostačující a přivítali by její rozšíření, které by nemuselo být každodenní. Zazněl také zajímavý názor na provoz Majáku v odpoledních hodinách s delší otevírací dobou. Menší části oslovených respondentů současný stav

zásadně nevadí. Oslovená skupina se shodla při četnějších kontaktování stanice pomoci v období, kdy panuje chladné počasí, v létě službu vyhledávají méně. Služby, které pravidelně využívali a současně využívají a přisuzují jim důležitost, jsou zejména možnost provést osobní hygienu, praní prádla, nabídka ošacení z minišatníku a teplá strava. V minulosti bylo pro respondenty důležité možnost stravování na stanici pomoci. Překvapilo mě, když vzpomínali kolektivní přípravu jídla v kuchyňce Majáku s následným společným stolováním. Také kladně hovořili o aktivizačních činnostech, které spočívaly v úklidu prostor stanice pomoci, rádi se do nich zapojovali.

Od začátku provozu Majáku se služba rozvíjela a počet kontaktů se ze strany uživatelů zvyšoval. V roce 2015 začalo kontaktů rapidně ubývat. K tomuto jevu dle mého názoru došlo z několika důvodů. Při práci se skupinou lidí využívajících službu stanice pomoci Maják se udělalo několik chyb, a to, když se rozhodovalo o provozu služby bez zpětné vazby se samotnými uživateli, bez vyjádření jejich názorů. Další problém spatřuji v nenalezení vhodného pracovníka, který by s lidmi bez přístřeší stabilně spolupracoval. A poslední překážku vnímám v nerozhodnosti pomáhající organizace v otázce registrace služby, která by vyřešila problematiku financování.

Pokud by se pomáhající organizace rozhodla nadále pokračovat v poskytování služby, myslím si, že by bylo podstatné projednat možnosti týkající se provozu, popřípadě zajištění jiných služeb přímo s osobami, kterých se toto téma dotýká. Mohlo by to pomoci k účelnějšímu provozu služby a zároveň k efektivnějšímu využívání ze strany cílové skupiny.

Seznam použité literatury a zdrojů

Český statistický úřad. (2011). *Sčítání lidu, domů a bytů*. Citováno 23. ledna 2018. Dostupné z:

https://www.czso.cz/csu/sldb/vysledky_scitani_bezdomovcu

Hradecký, I. a kolektiv.: *Definice a typologie bezdomovství*. 1. vyd. Praha: Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8

Hradecký, I., Hradecká, V.: *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. 1. vyd. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4

Iuridictum Encyklopedie o právu. (2015). *Příživnictví*. Citováno: 20. 1. 2018 dostupné z: <https://iuridictum.pecina.cz/w/Příživnictví>

Marek, J., Strnad A., Hotovcová, L.: *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1

MPSV. (2016). *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v české republice do roku 2020*. Citováno 23. ledna 2018. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/16156>

Průdková, T., Novotný, P.: *Bezdomovectví*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0

Svaz měst a obcí české republiky. (2014). *Domovské právo*. Citováno: 20. 1. 2018. Dostupné z: <http://www.smocr.cz/cz/oblasti-cinnosti/bezpecnost/domovske-pravo.aspx>

Štěchová, M., Luptáková, M., Kopoldová, B.: *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008. ISBN 978-80-7338-069-4

Šupková, D., a kol.: *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. 2007. ISBN 978-80-247-2245-0

Švaříček, R., Šedřová, K. a kol.: *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách* 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0

Topinka, D., *Metody a technika výzkumu v sociální práci*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2013. ISBN 978-80-244-3853-5

Vávrová, P., Petřeková, A.: *Ontogenetický psychologie pro sociální pracovníky*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2013. ISBN 978-80-244-3851-1