

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

bakalářské kombinované studium

2010 – 2013

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Irena Sukopová

Druhy sociální pomoci a služby pro osoby bez přístřeší  
ve městě Zlíně

**Praha 2013**

**Vedoucí bakalářské práce:**

**PhDr. Eleonóra Strapcová**

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR / COMBINED (PART TIME)**

2010 - 2013

**BACHELOR THESIS**

Irena Sukopová

Type of social assistance and services for the homeless  
people in Zlin

**Prague 2013**

**The Bachelor Thesis Work Supervisor:**

**PhDr. Eleonóra Strapcová**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval(a) samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal(a), v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 15. 3. 2013

Irena Sukopová

## **Poděkování**

Chtěl(a) bych poděkovat paní PhDr. Eleonóře Strapcové. Za odborné vedení, za pomoc a rady při zpracování této práce.

## **Anotace**

V bakalářské práci je zachycena aktuální problematika osob ohrožených sociálním vyloučením, která je v současné době předmětem celospolečenského i odborného zájmu. V úvodu obecné části bakalářské práce je podán pohled do historie slabých a trpících. Je popsáno, jak člověk prožívá pocit z ohrožení chudobou, sociálním vyloučením. Práce upozorňuje na důsledky, které osoby ohrožené sociálním vyloučením provází a ukazuje, jak člověk prožívá pocit vytlačení vzhledem k chudobě na okraj společnosti. V závěru práce je problematika shrnuta a je vyhodnocen v krátkosti cíl práce.

## **Klíčové pojmy**

azylové domy, bezdomovectví, chudoba, kurátor, nezaměstnanost, nízkoprahové denní centrum, noclehárna, sociální vyloučení, sociální služba

## **Annotation**

In thesis has been captured actual problem of vulnerable people by social exclusion, which is currently the subject of society and professional interest. In the introduction of general part of thesis was given overview in history of weak and suffering people. It has been described, how a person experiences a sence of the risk of poverty and social exclusion. The thesis informs about the consequences which follows people at risk of social exclusion and shows, how a person experiences sence of displacement caused by poverty and brings to the end of society. At the end of thesis has been summarized and evaluated the objective of thesis.

## **Key words**

Shelters, homelessness, poverty, curator, unemployment, low-threshold day center, social exclusion, social service

## OBSAH

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ÚVOD</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>1 POHLED DO HISTORIE</b> .....   | <b>9</b>  |
| 1.1 Obecný postoj k slabým a trpícím .....  | 9         |
| 1.2 Sociální charakter Starého zákona.....  | 9         |
| 1.3 Sociální charakter Nového zákona.....   | 10        |
| 1.4 Lidé na okraji společnosti .....  | 11        |
| 1.5 Sociální péče o sociální síť.....   | 12        |
| <b>2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA</b> .....  | <b>13</b> |
| 2.1 Sociální služba .....   | 13        |
| 2.2 Bezdomovectví.....  | 14        |
| 2.3 Bezdomovec.....   | 15        |
| 2.3.1 Příčiny bezdomovectví.....  | 16        |
| 2.3.2 Kategorizace bezdomovců.....  | 17        |
| 2.4 Region Zlín.....  | 19        |
| 2.5 Práce kurátora.....   | 19        |
| <b>3 SOCIÁLNÍ POLITIKA VE VZTAHU K SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝM</b> .....                              | <b>22</b> |
| 3.1 Chudoba a sociální vyloučení.....   | 22        |
| 3.2 Státní sociální podpora.....  | 23        |
| 3.3 Systém pomoci v hmotné nouzi.....   | 23        |
| <b>4 POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ V REGIONU ZLÍN</b> .....         | <b>25</b> |
| 4.1 Azylové domy .....  | 25        |
| 4.2 Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Azylový dům ..... | 26        |
| 4.3 Noclehárny .....  | 27        |
| <b>5 PRŮZKUM</b> .....  | <b>31</b> |
| 5.1 Cíl průzkumu .....  | 31        |
| 5.2 Úlohy průzkumu .....  | 31        |
| 5.3 Průzkumné hypotézy.....   | 31        |
| 5.4 Metoda průzkumu a jeho realizace.....   | 32        |
| 5.5 Vyhodnocení dotazníku.....  | 33        |
| 5.6 Vyhodnocení hypotéz.....  | 53        |
| 5.8 Závěr průzkumu .....  | 55        |
| <b>6 ZÁVĚR</b> .....  | <b>57</b> |
| <b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....  | <b>58</b> |
| <b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ</b> .....  | <b>61</b> |

## ÚVOD

Téma bakalářské práce Druhy sociální pomoci a služby pro osoby bez příštřeší ve městě Zlíně si autorka vybrala, že ji toto téma zajímá, ale také z toho důvodu, že má s osobami ohroženými sociálním vyloučením pracovní zkušenost. Pracuje s nezaměstnanými a dlouhodobá nezaměstnanost úzce souvisí s pocitem vytlačení na okraj společnosti.

Před osmnácti lety ztratila zaměstnání z důvodu nutnosti přestěhování ze Slovenské republiky do České republiky a její první cesta vedla na Úřad práce ve Zlíně. Zaevidovala se jako většina dalších osob bez zaměstnání a stala se nezaměstnanou bez nároku na podporu v nezaměstnanosti. Nebyla informována o možnostech další pomoci, v té době o sociálních dávkách, nyní dávky o pomoci do hmotné nouze. Rodina ji pomohla jak finančně, tak poskytla i materiální pomoc. Ihned se začala zajímat o zaměstnání a rozesílala životopisy. Brzy našla zaměstnání na stejném úřadu, kde pobírala sociální dávky a zároveň měla zajímavou životní zkušenost. Byla na obou stranách „bariéry“. Na straně klienta a později i na straně sociální pracovnice. Na straně nezaměstnaného a na straně sociální pracovnice, která má pomáhat. Není známo, jak by se dál utvářel její život, kdyby neměla rodinu, která ji v této těžké životní situaci podržela a poskytla nejen psychickou oporu, ale i finanční.

Toto byl jeden z důvodů, proč si zvolila jako téma práce „Druhy sociální pomoci a služby pro osoby bez příštřeší ve městě Zlíně“. Cílem této práce je zmapovat, zda jsou sociální služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením ve městě Zlíně dostupné a známé. Zda lidé mají informace a nabízené služby jsou v dostatečné míře dostupné.

Teoretická část práce je rozdělena na několik kapitol, z nichž v první kapitole je pohled do historie lidí na okraji společnosti, v druhé a třetí kapitole se zaměřují na příčiny bezdomovectví a pomoc osobám ohroženým sociálním vyloučením



a osobám nezaměstnaným. V poslední kapitole jsou popsáni poskytovatele sociálních služeb.

Praktická část práce je zpracována pomocí dotazníkového šetření, které má za úkol zmapovat i zjistit informovanost nezaměstnaných osob pobírajících dávky do hmotné nouze a lidí z většinové společnosti, zda mají dostatečný přístup k informacím o sociálních službách.

# 1 POHLED DO HISTORIE

## 1.1 Obecný postoj k slabým a trpícím

Ve své knize o křesťanské charitě uvádí Šmerda, že do 3. století před Kristem se o pomoci chudým a nemocným nenacházela žádná prokazatelná zmínka. Mezi antickými civilizacemi dosahovala nejvyšší úrovně humanity civilizace egyptská. Zde na péči o chudé odkazoval kult božstev (České Budějovice, 2010, s. 14 – 15). Lidé vnímali nemoc a její léčení svými náboženskými představami. Ve starověkém kulturním světě k získání výhod u jedinců sloužil projev blíženecké lásky. V řecko - římském světě byli chudí označováni za zdroj nepokojů a byli bráni za škodlivé pro město i lidstvo. Milosrdenství bylo považováno za slabost. V Řecku i ve Spartě o osudu dítěte rozhodoval otec nebo rada starších. V Řecku bylo možno dítě prodat, opustit i nechat zemřít. Ve Spartě byly neduživé děti odkládány nebo byly obětovány. Chudí a nemocní byli považováni za lenochy a rodina se často nemocného zřekla. Vynaložená pomoc žebrákovi byla považována za něco zbytečného a převládal názor, že v konečném důsledku pomoc tomu člověku jen prodlužuje strádání v bídě a utrpení (Šmerda, České Budějovice, 2010, s. 19 – 21).

## 1.2 Sociální charakter Starého zákona

S pojmem chudý či chudoba se v Bibli často setkáváme. Hlad, nemoc, nahota, ponižování, nedostatek materiálních věcí je tematika chudoby. Za nejvíce ohrožené skupiny byly považovány vdovy a sirotci. Zvláštní ochrana taky platila pro staré, kteří byli odkázáni na zabezpečení svými dětmi. Za chudé byli považováni cizinci a vyhnaní z vlasti hladem nebo válkou. V neposlední řadě byli do této skupiny zahrnuti i drobní rolníci, kteří se ocitli v závislosti na druhých, dále nádeníci, kteří nevlastnili žádný majetek a žili jen ze dne na den (Martínek, Jabok, 2008, s. 27 – 28).

V izraelské společnosti byla péče o chudé rozložena na více subjektů. Starý zákon zmiňuje závazek krále pomáhat chudým k právu. Dále se jednalo o odpo-

vědnost dobře situovaných Izraelitů a velmi zajímavou instancí byla sociální kritika proroků, kteří odmítali vykořisťování chudých, vdov a sirotků. Tématizováno je zde neblahé pouto mezi nespravedlivými mezilidskými vztahy a pokřiveným vztahem k Bohu. Starý zákon reaguje na lidskou nouzi pomocí právních opatření. Nejstarší právní normy formulovala tzv. Kniha smlouvy (Ex 20,22 – 23,33). Nejrozsáhlejší sbírka zákonů, tzv. Deuteronomium vzniká na konci období králů (závěr 7. století př. Kr.). V době babylonského exilu (587 - 538 př. Kr.) je formulován tzv. Zákon svatosti (Lv 17-26).

Mezi nejdůležitější sociálně právní ustanovení Starého zákona patřila:

Ochrana ohrožených skupin a jedinců. Staří, vdovy a sirotci se těšili zvláštní Boží ochraně. Byli zde zahrnuti i cizinci, chudí, otroci a nádeníci. Prikázání lásky v Leviticus 19,11 – 18 ukazuje, že souvisí s ochranou sociálně slabých. První sociální daň, souvisí s předpisy o desátcích v Deuteronomiu 14,22 – 29. Sociálně-ekonomické zákony pojednávají o zákazu úroků a objevuje se zde nařízení promitnutí dluhů. Starý zákon formuloval normy, které zasahovaly do ekonomických procesů tak, aby vůbec nedocházelo k produkci sociální nouze. Chudý má nárok na spravedlnost, kterou garantuje Bůh a která neznamena jen blahosklonnost bohatých, tedy almužnu (Martínek, Jabok, 2008, s. 27 – 28).

Podle svědectví Starého zákona je Božím plánem prosadit takový řád, který umožňuje lidem život v plnosti. Božím zázrakem bude plné uskutečnění takového řádu. Bible chce ukázat, že toto Boží jednání má důsledky pro celý jeho lid (Martínek, Jabok, 2008, s. 33). Starý zákon vybízí k lásce k trpícím bližním, k péči o staré, utiskované, nemocné a cizince.

### **1.3 Sociální charakter Nového zákona**

V Novém zákoně jde především o prokazování Kristova dobrodiní, uzdravování a jeho přístupu k chudobě. Ježíš směřuje svoji pomoc nemocným, postiženým démony, posedlým, malomocným a lidem na okraji společnosti. Patří sem např. Ježíšovy hostiny s „celníky a hříšníky“, kteří zástupně reprezentují společen-

sky pohrdané skupiny (srov. Marek 2,13 – 17, Matouš 9,9 – 13, Matouš 11,18, Lukáš 7,33 – 35, Lukáš 5,27 – 32, Lukáš 13,26). Ježíšův příklon k chudým hluboce souvisí s jeho zvěstí o Božím království. Každý člověk je naším bližním. Kristova řeč o posledním soudu (Matouš 25,31– 46) nám klade na srdce jak se chovat k člověku v nouzi k trpícím bližním (Martínek, Jabok, 2008, s. 33 - 38).

Podobenství o milosrdném Samaritánovi (Lukáš 10,25 – 7) pojednává o Samařanovi, který se ujal zraněného žida, i když patřil k znepřátelenému národu. Levita i kolemjdoucí kněz raněnému nepomohli i přesto, že lze předpokládat, že oba znali starozákonní přikázání lásky. Ježíš dává za příklad Samaritána, který poskytl pomoc jinému člověku, aniž by se předem zajímal, k jakému národu patří a jaké náboženství vyznává (Matoušek, Praha, 2001, s. 37).

Duch katolické charity nevyrostl ve vakuu, ale byl inspirován učením Kristovým: „Nové přikázání Vám dávám, abyste se navzájem milovali, jako já jsem miloval vás, i vy se milujte navzájem. Podle toho všichni poznají, že jste moji učedníci, budete-li mít lásku jedni k druhým.“ (Jan 13,34-35, srov. Jakub 4,11). Svatý Pavel vysvětluje, že těm, kdo nepatřil k obci věřících, se také má poskytovat péče a charita křesťanů, i kdyby to byli nepřátelé věřících (srov. Římanům 12,14 - 20, Galaťanům 6,10). Toto bylo nové učení pro starý svět (Woods, Praha, 2008, s. 138).

## **1.4 Lidé na okraji společnosti**

Nejvíce ohroženy chudobou ve společnosti byly ženy, sirotci, nemocní a slabí. Nejrozsáhlejší skupinou byly ženy, které ovdověly, byly opuštěné, nebo staré a slabé. Opuštěné manželky, dívky, ženy, které se ocitly na okraji společnosti v chudobě, se často bez ochrany prodávaly. Prostitutky byly ponižovány společensky, kdy veřejný posměch, byl trestem nejmírnějším. Dále byly v nevýhodném právním postavení. Minulost prostitutky ženě neumožňovala sociální vzestup, i po sňatku s muži pocházejících z nízkých tříd, ji minulost odkazovala do nejnižších vrstev společnosti (Rheinheimer, Praha, 2003, s. 56 – 59).

## 1.5 Sociální péče o sociální síť

Již ve starém Řecku a Římě existovaly první instituce připomínající nemocnice. Tyto se týkaly spíše péče o raněné vojáky než o běžnou populaci. Církev se stala zřejmě průkopníkem, pokud šlo o instituce, v nichž byli lékaři a ošetřovatelé. Již dříve než ve 4. století, mělo každé velké město špitál, kde bylo pečováno o chudé, nemocné, vdovy a sirotky. Všude po Evropě zakládaly vojenské řády špitály. Jedním z těchto řádů byli Rytíři svatého Jana a Maltézští rytíři. V průběhu 12. století špitály přijímaly nemocné a pečovaly o ně. V této době začaly se podobat nemocnicím, jak si je představujeme v dnešní době (Woods, Praha, 2008, 140 – 143). Vlivem církve se stalo charitativní cítění obecně rozšířeným. Některé řeholní společnosti, charitativní organizace jako např. Maltézská pomoc u nás působí i dnes.

## 2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

### 2.1 Sociální služba

Sociální služby pomáhají lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti a využívat jejich přirozených zdrojů. S pomocí sociální služby či služeb řeší uživatelé služby vlastní nepříznivou sociální situace. Sociální práce zajišťuje podporu a pomoc osobám za účelem začlenění do společnosti nebo prevenci jejich sociálního vyloučení (Sokol, Praha, 2008, s. 56 – 59).

Sociální služby jsou poskytovány:

- osobě, která je na území České republiky hlášena k trvalému pobytu
- osobě, které byl udělen azyl
- cizinci bez trvalého pobytu na území České republiky, kterému tato práva zaručuje mezinárodní smlouva
- občanovi členského státu Evropské unie
- rodinnému příslušníkovi občana členského státu Evropské unie
- cizinci, který je držitelem povolení k dlouhodobému pobytu po dobu delší než 3 měsíce
- cizinci, kterému bylo vydáno povolení k dlouhodobému pobytu na území České republiky za účelem vědeckého výzkumu
  - cizinci, kterému bylo vydáno povolení k dlouhodobému pobytu za účelem výkonu zaměstnání (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, In: Sbírka zákonů ČR, 2006)

Působnost při zajišťování sociálních služeb mají obecní úřady obcí s rozšířenou působností, krajské úřady, obce, kraje, ministerstvo. Jejich působnost je upravena v ustanovení § 92 až § 96 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních služ-

bách, ve znění pozdějších předpisů. Zákon je koncipován tak, že je dána přednost nestátním poskytovatelům sociálních služeb (Dostálová, Brno 2008).

Sociální služby pomáhají či zajišťují pomoc se základními potřebami člověka, znamenají výpomoc s péčí o konkrétního člověka. Pomáhají s ubytováním, chodem domácnosti, právní pomoc a rady. Díky velkému množství těchto služeb má člověk v nouzi možnost žít nadále důstojným životem. V každém civilizovaném státě jsou zřízeny takové sociální služby, které mají zajistit pomoc občanům, kteří nejsou schopni řešit svou obtížnou situaci svými silami. Podmínkou pracovníků v sociálních službách je pracovní bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům a odborná způsobilost (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, In: Sbírka zákonů ČR, 2006). Ve své publikaci Jarošová je toho názoru (Praha, 2007, s. 30 – 32), že vývoj sociálních služeb prodělal v průběhu času změny a to hlavně péči o seniory, osoby s tělesným a mentálním postižením nebo sociálně potřebné osoby.

## 2.2 Bezdomovectví

Bezdomovectví je sociální problém, který zaměstnává zástupy sociálních pracovníků. Je to problém či spleť problémů, který zasahuje všechny dimenze člověka. Za minulého režimu se u nás pojem *bezdomovectví* nepoužívalo, i když bezdomovci existovali. Průdková a Novotný (Praha, 2008, s. 7 – 9) podotýkají, že tito lidé žili promiskuitním životem na okraji společnosti, vykonávali nejspínavější práci a na vlastní byt neměli nárok.

„*Chybění jakéhokoliv druhu trvalého obydlí*“ (Tichý, Ostrava, 2007, s. 60), i v tomto případě by se dalo hovořit o bezdomovectví, i když nejen ztráta obydlí je problémem bezdomovectví. Průdková a Novotný bezdomovectví (Praha, 2005, s. 316) vnímají: „*Bezdomovectví je „více“ než nedostatkem přístřeší a více než chudobou, je součástí širšího procesu marginalizace, založeného na neschopnosti bezdomovců participovat na způsobu života, který je standardní pro většinu populace. Marginalizací rozumíme odsouvání na okraj společnosti, vyloučení z účasti na životě společnosti, ztrátu místa ve společnosti doprovázenou psychickým strádáním*“. Nato navazuje (Matoušek, Praha, 2005, s.316): „*Bezdomovectví je situace bezprostřední nouze, ocitá se v ní člověk nikoli bez přístřeší, ale bez trvalého*

*domova. Domov je místo bezpečí s určitou úrovní jistoty, není to jen místo, kde lez přespat v technickém slova smyslu bez hlubších vazeb a odpovídajících emocí“.* Matějček (Praha, 1994, s. 9 – 11) uvádí, že vlastní domov a rodina má velký význam pro sociální práci. Každý z nás někde vyrůstal a každý z nás někam patří. Domov je místem, kde jsou lidé přijímáni takoví, jací jsou. „*Řekneme-li domov, hned se vynoří celá spousta vzpomínek, myšlenek, pocitů, zpravidla pěkných, milých, hřejivých.*“

Bezdomovectví se ukazuje být extrémním projevem společenského vyloučení. Jsme s ním konfrontováni a často z neznalosti nebo proto, že nás obtěžuje, odmítáme se jím zabývat a nesmyslně je ztotožňujeme s už navyklym stereotypem povalečů a tuláků (Hradečtí, Praha, 1996, s. 34).

### **2.3 Bezdomovec**

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů označuje bezdomovce jako osobu bez přístřeší, nikde však nedefinuje, kdo osobou bez přístřeší je bezdomovec, nebo-li člověk na ulici, osoba bez přístřeší nebo člověk bez domova, je jedinec, který pozbyl bydlení a postihlo ho společenské vyloučení. Největším problémem těchto lidí je to, že nemají zázemí, nikoho kdo by je podepřel, chybí jim domov a rodina. Jde o člověka, který nemá střechu nad hlavou a jeho domovem je ulice ( Průdková, Novotný, Praha, 2008, s. 10 – 11).

Skupina fenoménu skrytých bezdomovců jsou lidé bez přístřeší, kteří se neobracejí na veřejné nebo charitativní služby, aby našli nocleh. Chladná náruč ulice vítá každého stejně. Skupina fenoménu potencionálních bezdomovců jsou lidé, kteří žijí v rodinných i životních, těžkých a nejistých podmínkách. Do této skupiny řadíme osoby, které čekají na propuštění z různých ústavů, vězení, na opuštění dětského domova, migračních a exilních zařízení (Hradečtí, Praha, 1996, s. 40 – 41). Problémem bezdomovců není jen, že nemají kde bydlet, ale i nezaměstnanost a špatný zdravotní stav. Nejvíce ohroženou skupinou jsou lidé dlouhodobě nezaměstnaní, důchodci. Mezi bezdomovci jsou i často lidé mladí a s různými závislostmi. Tito lidé si nehradí zdravotní pojištění, mají nárok na základní zdravotní ošetření, ale většina z nich k lékaři nechodí, nemají dobrou životosprávu, proto



většina z nich trpí nemocemi. Z těchto důvodů se nedožívají vysokého věku a desítky bezdomovců umírají každoročně na ulicích.

### 2.3.1 Příčiny bezdomovectví

Stát se bezdomovcem je snadné, Průdková a Novotný dodávají (Praha, 2008, s. 15), že to jsou lidé z různých společenských vrstev, vyrůstali v různých rodinách, mají různý stupeň dosaženého vzdělání, jsou různého věku. Vliv na ztrátu domova má mnoho vnějších i vnitřních faktorů. Mezi vnější příčiny bezdomovectví patří nezaměstnanost, nedostatečné zabezpečení ve stáří, finanční nedostupnost bydlení a chudoba. Podle Mareše (Praha, 1998, s. 70) v pracovně orientované společnosti je od nezaměstnaných osob očekáváno, že budou aktivně hledat placenou práci. Pokud je člověk nezaměstnaný, tak trpí svým zbídačením nejen proto, že nepracuje, ale také proto, že je ovládán hodnotami spojenými s plnou zaměstnaností. Vnitřní příčiny bezdomovectví mohou být zadluženost, nízký příjem, narušené vztahy, nefunkční rodina i psychiatrická diagnóza. Jak uvádí Průdková a Novotný (Praha, 2008, s. 16) ztráta zaměstnání a rozpad rodiny je nejčastější důvod, který člověka přivede na ulici. Hradečtí (Praha, 1996 s. 44 – 45) konstatují, že u mužů a žen se příčiny bezdomovectví liší. U mužů převládají faktory materiální a osobní, jako je např. ztráta zaměstnání, nemoc, alkoholismus. U žen je většinou bezdomovectví skryté, převládají faktory vztahové často doprovázené násilím. Ženy převážně řeší partnerské problémy ubytováním u rodičů, přítelkyně, nebo i návratem po jistém čase domů. Na rozdíl od žen, muži aktivně vyhledávají ubytovny, sociální služby. Pokud se žena ocitne na pokraji chudoby, v nouzi, je pravděpodobné, že se připoutá k nějakému muži.

Při sčítání bezdomovců v roce 2010 bylo podle Baláže zjištěno (Brno, 2010, s. 42 – 43), že podíl mužů bez domova se v počtu bezdomovců pohybuje od 72% do 86%. Počet lidí bez domova narůstá, vzhledem k tomu, že se jedná o „skrytou skupinu“ a je velmi obtížné zjistit skutečný počet lidí bez domova. Lze však konstatovat, že fenomén bezdomovectví postihuje přibližně 0,3 – 0,4 % obyvatelstva. Odhad bezdomovců se týkala skupiny lidí fakticky bez přístřeší, kteří byli nuceni

využívat provizorní způsoby bydlení, či využívali některou z forem azylového bydlení.

Mnoho osob v regionu Zlín se stali bezdomovci, osobami bez přístřeší. I když měli práci, odměna za práci jim neumožnila hradit náklady na bydlení a nedokázali se vymanit z chudoby. Toto uvádí Keller ( Praha, 2010, s. 146), menší procento mezi bezdomovci tvoří ženy, které se více orientují na sociální vztahy. V menších statutárních městech a malých městech je bezdomovců méně.

### **2.3.2 Kategorizace bezdomovců**

V zásadě lze podle Hradeckých (Praha, 1996, s. 36) bezdomovce rozdělit do tří skupin na zjevné, skryté a potenciální bezdomovce. Do zjevných bezdomovců patří osoby žijící na ulicích, na nádražích, kteří vyhledávají ubytování v zimních nocích v azylových domech, v noclehárnách. Parky, ulice, mosty kontejnery, sklepy a hlavně nádraží je místo odpočinku. Jedná se o skupinu bezdomovců nejviditelnějších a nejintenzivněji vnímaných. Průdková a Novotný (Praha, 2008, s. 13) popisují zjevné bezdomovce, které poznáme na první pohled. Veškerý svůj majetek nosí při sobě, jsou zanedbaného zevnějšku, jsou velmi nápadní, vzbuzují odpor i obavy, nechtějí být na nikom a ničem závislí. Životně důležité pro tuto skupinu je zajistit si jídlo, nějaké přístřeší a v zimě teplo.

Bezdomovci skrytí jsou lidé, kteří nevyužívají charitativní služby. Jsou bez trvalého bydliště, přespávají ve sklepech, domech určených k demolici, v kanálech, v lesích, u kamarádů nebo příbuzných. Počet těchto osob je značný a hlavně v regionech, svůj životní styl tají (Hradečtí, Praha, 1996, s. 40). Skrytí bezdomovci tvoří větší skupinu, než zjevní bezdomovci. Stále putují, nevydrží na jednom místě.

Třetí skupinou jsou potenciální bezdomovci, pro Průdkovou a Novotného se jedná o skupiny ve které jsou (Praha, 2008, s. 14) „*lidé, kterým bezdomovectví hrozí.*“ Osoby, které mají bydlení a zaměstnání nejisté. Žijí v nejistých podmínkách, v provizorních bytech, v holobytech, ale řadíme zde i ty, kteří čekají na propuštění z vězení, na opuštění z dětského domova a z různých ústavů.

Mnozí bezdomovci trpí velkou osamělostí, to jak na ně reaguje veřejnost jim na psychickém stavu nepřidá. Každému z nás se může stát, že neobstojí v nějaké zkoušce a neustojí vlastní krizi a sny i život se mu roztříští.

## 2.4 Region Zlín

Region Zlín je vymezen územím obcí s pověřeným obecním úřadem: Chlum, Jaroslavice, Klečůvka, Kostelec, Kudlov, Lhotka, Louky, Lužkovice, Malenovice, Mladcová, Prštné, Příluky, Salaš, Štípa, Veliková, Zlín.

Správní obvod obce s rozšířenou působností: Bohuslavice u Zlína, Březnice, Březůvky, Dobrkovice, Doubravy, Držková, Fryšták, Hostišová, Hřivínův Újezd, Hvozdná, Kaňovice, Karlovice, Kašava, Kelníky, Lhota. Lípa, Lukov, Lukoveček, Machová, Mysločovice, Ostrata, Provodov, Racková, Šarovy, Sazovice, Tečovice, Velký Ořechov, Vlčková, Želechovice nad Dřevnicí, Zlín, dle vyhlášky č. 361/2006 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností.

Město Zlín se během posledních let stalo sídlem mnoha firem a navázalo tak na tradici průmyslníka Tomáše Bati, který městu ve 20. a 30. letech 20. století vtiskl jeho neopakovatelnou podobu: funkcionalistickou architekturu a podnikatelského ducha. Zlín je rovněž centrem vzdělanosti. Je sem soustředěn vysoký počet středních škol všeobecného i odborného zaměření. Dále se zde nachází Univerzita Tomáše Bati. V centru krajského města Zlína je umístěno nedávno vzniklé Kongresové centrum Zlín, které tvoří společný komplex s univerzitním centrem. V sídle kraje a jeho okolí bylo vybudováno několik velkých nákupních center. Také se zde prolínají výrazné národopisné prvky tří etnografických oblastí, Hané, Slovácka a Valašska. Kopcovitý terén s krásnými scenériemi vybízí k pěší turistice i k cykloturistice (Zlínský kraj, [www.kr-zlinsky.cz](http://www.kr-zlinsky.cz)).

## 2.5 Práce kurátora

Sociální kurátoři pracují s osobami ohroženými sociálním vyloučením, jsou zaměstnanci na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností. V roce 2006 se významně změnila pracovní náplň sociálních kurátorů. Upravená legislativa, kterou doplňují příslušné vyhlášky, výrazně změnila podmínky činnosti sociálních kurátorů. Z legislativních úprav jsou pro sociální kurátory stěžejní především zákony následující:

- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi,
- zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu,
- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Sociální kurátor v rámci činnosti obecních úřadů obcí s rozšířenou působností pracuje s cílovou skupinou a poskytuje poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 92 písm. b) osobám:

- ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu,
- jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (Gojová, Ostrava, 2007, s. 7 – 10).

Předpokladem pro výkon povolání sociálního kurátora vymezuje § 110 odst. 1) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: *„Předpokladem k tomuto výkonu je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.“*

Přístup a navazování kontaktu s klientem velmi pěkně popisuje Gojová (Ostrava, 2009, s. 213 – 215), která uvádí, že sociální kurátor navazuje kontakt s klientem v jeho přirozeném prostředí, nebo klient ke kurátorovi sám přichází. Při mapování jeho problému je důležité, zda klient pomoc odmítá. V tomto případě je potřebné pokusit se nastítnit řešení problému a klient se sám rozhodne, zda nabízenou pomoc využije. Sociální kurátor by se měl snažit získat důvěru klienta a jakkoliv ho motivovat ke změně. Efektivnější je krátkodobá práce s klientem, která je zaměřená na časově ohraničené cíle, než spolupráce dlouhodobá, kdy klient může ztratit důvěru ve své schopnosti zvládnout problém. Když se klient zlobí na celý svět a je nevrlý ke svému okolí, pak je jeho zlost za všechna příkoří nasměrována právě proti sociálnímu kurátorovi.

Počet lidí bez přístřeší se bohužel nezmenšuje, spíše jejich počet roste. Tak jako každý z nás, má i sociální kurátor zodpovědnost za svůj vlastní život, a nese

tak i určitý druh zodpovědnosti za svého klienta. Důležité je dodržování zásad mezilidských vztahů, určení a stanovení hranic. Málo kdo z nás si uvědomuje riziko práce sociálního kurátora. Většina pracovníků by měla mít očkování proti virové hepatitidě typu B a vlastně dobrý zdravotní stav, hlavně ten psychický a fyzický.

### 3 SOCIÁLNÍ POLITIKA VE VZTAHU K SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝM

#### 3.1 Chudoba a sociální vyloučení

Pojem sociální vyloučení začal být ojediněle používán od poloviny šedesátých let 20. století. Ekonomický rozmach, který všem zaručoval rostoucí blahobyť, vůbec nepamatoval na ostudné přežívání části populace. Šlo o lidi, kteří vyvolávali soucit, a jejich bída byla dána tím, že na žádnou práci nedosáhli. Pojem sociální vyloučení se od konce sedmdesátých let rychle šířil, tak jak se šířila dlouhodobá nezaměstnanost. Sociální vyloučení byl určitý stav, do něhož lidé upadli v důsledku své vlastní nedostatečnosti, nebo byl chápán jako proces, který souvisí s fungováním trhu práce a ekonomického systému obecně. Keller (Praha, 2010, s. 168 – 169) uvádí, že sociální vyloučení je hrozbou, která plyne přímo z povahy společnosti, která ve svých důsledcích také celou společnost ohrožuje.

Sociální vyloučení je proces, ve kterém lidé nemají možnost zapojit se do sociálních, ekonomických a politických aktivit společnosti jako celku. Sociální vyloučení začíná, když člověk nechce, nebo z nějakého důvodu nemůže uplatňovat svá lidská a občanská práva. Tito lidé se cítí bezmocní, převládá u nich pocit beznaděje a jsou přesvědčeni, že člověk nemůže ovlivnit vlastní sociální situaci. Specifickým typem vyloučení je i vyloučení z bezpečí a vystavení vyšším rizikům (Šimek, Diakonie, 2007, s. 22).

Kocmanová a Pěnkava (Praha, 2007, s. 7) popisují sociální vyloučení jako proces, kdy jsou lidé vytlačeni vzhledem k chudobě, nedostatečnému přístupu k příležitostem celoživotního vzdělávání nebo vzhledem k diskriminaci plně participovat na životě této společnosti na okraj společnosti. To je dále vzdaluje od možnosti zaměstnání, příjmu, vzdělání stejně jako od sociálních aktivit a sítí. Nemají téměř žádný přístup k rozhodovacím procesům a často se cítí bezmocní a neschopní změnit tyto rozhodovací procesy, které ovlivňují jejich každodenní život.

*„Společenské vyloučení se projevuje různými formami chudoby. Bezdomovectví je jejím extrémním projevem a je dnes považováno dokonce za substrukturu společnosti“* (Hradečtí, Praha, 1996, s. 43). Každý člověk je živá bytost s vlast-

ním srdcem a duší. I o něj by mělo být pečováno. Důležitý je postoj nás všech v poctivém přístupu k dané problematice. Jen tak můžeme přijít na to co bychom ještě mohli změnit nebo vylepšit.

### **3.2 Státní sociální podpora**

Ne všichni lidé po ztrátě zaměstnání upadnou zákonitě do chudoby, přesto je nezaměstnanost důvodem k obavám a starostem. Státní instituce Úřad práce uchazečům o zaměstnání poskytuje služby spojené se zprostředkováním vhodného zaměstnání, vyplácí podporu v nezaměstnanosti a podporu při rekvalifikaci.

Od 1. 1. 2012 došlo ke změně systému ve vyplácení dávek, který zajišťuje přehlednější strukturu a organizaci agendy státem vyplácené podpory zdravotně handicapovaným i sociálně slabým občanům. O dávkách státní sociální podpory nově rozhoduje Úřad práce České republiky. Mělo dojít k pozitivním změnám v systému dávek hmotné nouze.

System státní sociální podpory upravuje zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. Dávky státní sociální podpory jsou dávky, které jsou poskytovány v závislosti na výši příjmu (příspěvek na bydlení, přídavek na dítě, životní a existenční minimum) a dávky ostatní (porodné, pohřebné, rodičovský příspěvek, dávky pěstounské péče).

### **3.3 System pomoci v hmotné nouzi**

System pomoci v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o příspěvek na živobytí. Tato dávka je poskytována osobě, nebo rodině s nedostatečným příjmem. Doplátek na bydlení slouží při nedostatečném příjmu k uhrazení měsíčních nákladů na bydlení. Zvláště pokud nestačí osobě nebo rodinám vlastní příjmy včetně již přiznaného příspěvku na bydlení. Mimořádná okamžitá pomoc může být poskytnuta společně s příspěvkem na živobytí, případně doplatkem na bydlení, ale i pokud osoba nárok na tyto dávky nemá. Janoušková (2007, s. 56 - 57) vypisuje dle zákona:



*„Podle odstavce 3 stejného zákonného ustanovení se tak osoba považuje za osobu v hmotné nouzi též, jestliže nesplňuje podmínky uvedené v odstavci 2, avšak s ohledem na nedostatek finančních prostředků jí hrozí vážná újma na zdraví. Za osobu v hmotné nouzi se pak může podle odstavce 4 uvedeného ustanovení považovat osoba, kterou postihne vážná mimořádná událost a její celkové sociální a majetkové poměry jsou takové, že jí neumožňují překonat nepříznivou situaci vlastními silami, vážnou mimořádnou událostí se rozumí zejména živelní pohroma, požár nebo jiná destruktivní událost, ekologická nebo průmyslová havárie. Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi podle odstavce 5 uvedeného zákonného ustanovení považovat též osobu, která nemá vzhledem k příjmům a celkovým sociálním a majetkovým poměrům dostatečné prostředky. Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomoci v hmotné nouzi podle ustanovení § 2 odstavce 6 považovat též osobu, která nesplňuje podmínky uvedené v odstavci 2, avšak v daném čase, s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků, nemůže řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením.“*

O dávkách rozhodují a vyplácejí je Úřady práce České republiky. Příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení jsou dávky měsíčně se opakující. Mimořádná okamžitá pomoc je dávkou jednorázovou. Poskytování příspěvku na živobytí se vztahuje k nedostatečné příjmové situaci, kdy po úhradě přiměřených nákladů spojených s bydlením, nemá osoba dostatek prostředků k uspokojení svého živobytí. Poskytování doplatku na bydlení se vztahuje k nedostatečné příjmové situaci, která neumožňuje osobě úhradu odůvodněných nákladů na bydlení. Mimořádná okamžitá pomoc je dávkou jednorázovou. Mimořádná okamžitá pomoc z důvodu ohrožení osoby sociálním vyloučením může být poskytnuta do výše Kč 1.000,-- . Náklady na dávky hradí stát. Jsou určeny pro osoby s nedostatečnými měsíčními příjmy, tato forma pomoci by měla osoby motivovat ve snaze najít si práci a prostředky k zajištění a uspokojení životních potřeb osoby i rodiny.

## 4 POSKYTOVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ V REGIONU ZLÍN

Dle zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) poskytovatelem sociální služby může být právnická nebo fyzická osoba, která má k poskytování této činnosti vydané oprávnění. Mezi sociální služby určené pro osoby bez přístřeší patří:

- azylové domy,
- nízkoprahová denní centra,
- noclehárny,
- terénní programy.

Mezi poskytovatele patří ti, kteří služby provozují, uskutečňují bez ohledu na to, zda se jedná o organizaci státní, nebo nestátní, ziskovou či neziskovou. Mezi poskytovatele patří i rodina, ve které se realizují služby, jako je péče o dítě, staré členy rodiny, pomoc v nemoci. Poskytovatelé dokáží vzájemně spolupracovat, mají dobrý přehled o finančních zdrojích na poskytování sociálních služeb. *„Úloha metodiků služeb sociální prevence a sociálních kurátorů pověřených koordinační činností, jako zástupců poskytovatele v rámci procesu komunitního plánování sociálních služeb, může spočívat ve vytváření a podpoře sítě organizací, které poskytují komplex služeb osobám ohroženým sociálním vyloučením“* (Janoušková, Ostrava, 2007, s. 162).

### 4.1 Azylové domy

V katalogu Poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji (Zlín) je uvedeno: *„Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“*. Klientům jsou zajištěny základní služby: pomoc při obstarávání osobních záležitostí, oprávněných zájmů a pomoc při uplatňování práv, poskytnutí ubytování, stravy a pomoc při zajištění stravy. Nadále služba poskytuje pomoc při obnovení či upevnění kontaktu s rodi-

nou, upevnění pracovních návyků, pomoc při hospodaření s finančními prostředky. Nabízí další vzdělávací a aktivizační činnosti.

## **4.2 Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší – Azylový dům**

Uživatelům je služba poskytována na přechodnou dobu. Nabízí klientům azylového domu stravování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, upevnění pracovních návyků, pomoc při obnovení vztahů s rodinnými příslušníky, pomoc racionálně hospodařit s finančními prostředky, volnočasové aktivity, pomoc při prosazování zájmů a práv a především ubytování. Služba je poskytována věkové kategorii mužům nad 19 let, seňorům, osobám bez přístřeší, kteří vedou rizikový způsob života i obětem domácího násilí (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, Zlín, 2010).

### **Nízkoprahová denní centra**

Pro osoby bez přístřeší nabízí nízkoprahová denní centra ambulantní i terénní služby. Klientům je poskytnuta strava, nebo pomoc při zajištění stravy. Pomoc při obstarávání osobních záležitostí, oprávněných zájmů a uplatňování práv. Dále nabízí pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Služba se poskytuje bezúplatně (Poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji, Zlín).

### **Charitní centrum sociální pomoci**

Služba je poskytována ambulantně, osobám bez přístřeší starším 19 let a osobám v nouzi. Charitní centrum sociální pomoci nabízí zajištění stravy, poskytuje materiální pomoc ošacení, a je zde možnost celkové hygieny. Dále poskytuje odborné poradenství a zprostředkování kontaktu na poskytovatele návazných služeb. Cílem nabízené služby je překonat tíživou životní situaci klientů, kterou nejsou vlastními silami schopni vyřešit, umožnit jim kontakt se společenským prostředím a pomoci zařadit se zpět do společnosti (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, Zlín, 2010).

## **Oblastní spolek Českého červeného kříže Zlín**

Služba je poskytována mužům ve věkové kategorii od 19 let a více, od 07:00 hod. do 10:00 hod. Je určena pro konzultace současného stavu klienta a řešení jeho nevyhovující situace pracovníkem v sociálních službách.

Azylový dům pro osoby bez přístřeší a nízkoprahové denní centrum nabízí tuto sociální službu formou ambulantní a je zaměřena na osoby bez přístřeší, oběti trestné činnosti, oběti domácího násilí, osoby v krizi, osoby ohrožených závislostí nebo závislých na návykových látkách, osoby žijících v sociálně vyloučených komunitách (Katalog poskytovatelů sociálních služeb, Zlín, 2012).

### **4.3 Noclehárny**

Noclehárna pro muže bez přístřeší poskytuje nocleh hlavně v zimním období. Noclehárna je otevřena celoročně s celotýdenním provozem. Osoby mají možnost přečkat noc bezpečně ve vyhřívaných prostorech „sedárny“, nebo noclehárny. Každý klient má právo na teplý čaj i polévku. Doba poskytování služby je od pondělí do neděle a v čase od 19:00 hod do 8:00 hod. Ve Zlíně jsou dva poskytovatelé této služby. První je Český červený kříž – Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší. Druhým poskytovatelem je Charita sv. Anežky Otrokovice – Samaritán - služby pro lidi bez domova, tuto službu využívají osoby bez přístřeší z města Zlína (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, Zlín, 2010).

#### **Charita sv. Anežky Otrokovice Azylový dům Samaritán – služby pro lidi bez domova**

Poskytuje svým klientům ambulantní služby. Osobám bez přístřeší nabízí ubytování na jednu noc, možnost využití hygienického zařízení, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy. Služba je poskytována osobám od 19 do 80 let a je poskytována za úplaty stanovenou poskytovatelem. Služba je určena osobám dlouhodobě nezaměstnaným, osobám vracejícím se z výkonu trestu, osobám v krizi, osobám které se ocitnou bez přístřeší. Služba je nabízena mužům, kteří ještě

nesplňují podmínky přijetí do Azylového domu Samaritán Otrokovice (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, Zlín, 2010).

### **Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Noclehárna**

Cílovou skupinou jsou osoby bez přístřeší, muži, kteří mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování. Osobám dlouhodobě nezaměstnaným, osobám vracející se z výkonu trestu, osobám v krizi, osobám které vedou rizikový způsob života. Noclehárna poskytuje okamžitou pomoc osobám v tíživé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba je určena mužům od 19 do 80 let, kteří hledají ubytování na jednu noc. Noclehárna je otevřena celoročně s celotýdenním provozem (včetně sobot, nedělí a svátků). Služba je poskytována za úplatu a je poskytována svým klientům ambulantně (Katalog sociálních služeb Zlínského kraje, Zlín, 2010).

Sociální služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením ve městě Zlíně jsou určeny zejména služby sociální prevence. V poskytování služeb od roku 2009 byl zaznamenán značný rozvoj, nejen ve vzniku nových služeb, ale i rozšíření kapacit a zkvalitnění poskytovaných služeb. Zlepšila se vzájemná návaznost služeb: terénní programy – nízkoprahová denní centra – noclehárny – azylové domy – sociální rehabilitace. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb. Uživatelům ve službách sociální rehabilitace jsou zajištěny základní činnosti. *„Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“*. Tato služba je poskytována v Charitě ve Valašském Meziříčí. Charita sv. Anežky Otrokovice nabízí službu – terénní program Samaritán, pro osoby které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a může být klientům poskytována anonymně. Služba je určena pro uživatele návykových látek nebo omamných psychotropických látek, osoby bez přístřeší (Poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji, Zlín). Nízkoprahové denní centrum, pro osoby bez přístřeší Oblastní spolek Českého červeného kříže ve Zlíně vydává nepraví-

delně polévky. Katalog sociálních služeb Zlínského kraje (Zlín, 2010) uvádí, že Samaritán Otrokovice nabízí Dluhové poradenství, které je poskytnuto osobám v krizi. Cílem Dluhového poradenství je pomoci lidem v tíživé sociální situaci způsobené dluhovým zatížením. Služba poskytuje podpory v situacích hrozby ztráty či zásadní destabilizace životního zázemí, zadlužení, nebezpečí exekuce. Služba je poskytována terénní formou. Občanská poradna Charity Zlín poskytuje ambulantní i terénní sociální služby, které jsou určeny osobám ve věku od 18 let, seniorům, osobám v krizi, rodinám s dětmi. Cílem těchto služeb je poskytování nestranné, nezávislé pomoci a důvěrné porady lidem. Sociálně-právní poradenství v oblastech sociálního zabezpečení, pracovněprávních a rodinných vztazích, bydlení, spotřebitelských problémů poskytuje Občanská poradna Strop Zlín.

Pracovnice Magistrátu města Zlína i referentky nepojistných sociálních dávek zajišťují pomoc a podporu osobám ohroženým sociálním vyloučením. Klientům, kteří již nemají bydlení, je zajištěno ubytování i v komerčních ubytovnách, nebo převezmou seznam ubytoven a bydlení si zajistí sami. Nejvíce jsou využívány ubytovny Hostel DUO Zlín, Pozimos v Malenovicích, I. Veselkové 345 v Malenovicích, MSI, aj. Seznam obsahuje 25 ubytoven.

Od roku 2006 ve městě Zlíně slouží nestátní nezisková organizace Občanské sdružení ONYX, která se zabývá oblastí drogové prevence ve Zlínském regionu. Cílem sdružení je minimalizovat dopad užívání drogy a informovat veřejnost o rizicích spojených s jejich užíváním. Sdružení pomáhá závislým osobám překonat životní změny a podporuje jejich rozhodnutí nastoupit na léčbu. Sdružení poskytuje poradenství, sociální servis, zdravotní pomoc, hygienický servis, osvětu a prevenci.

Z informací od poskytovatelů sociálních služeb vyplývá, že počet osob závislých na návykových látkách roste. Vzrostl počet osob, ambulantně léčených pro svoji závislost na alkoholu. Rostoucí tendence byla zaznamenána i v počtu osob bez přístřeší, osob propuštěných z výkonu vazby nebo výkonu trestu odnětí svobody. „ *Ke zvyšování počtu osob spadajících do cílové skupiny osob ohrožených*

*sociálním vyloučením vede prohlubující se zadluženosti obyvatel, která klade větší nároky na řešení této problematiky v rámci sociálních služeb. Trendy zadlužování se začínají objevovat i u dětí a mladistvých“ (Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji pro období 2012 – 2014, Zlínský kraj, 2012).*

## **5 PRŮZKUM**

### **5.1 Cíl průzkumu**

Cílem průzkumu je zmapovat zda jsou sociální služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením ve městě Zlíně známé. Mají-li občané informace o sociálních službách a zda jsou služby v dostatečné míře dostupné.

### **5.2 Úlohy průzkumu**

1. Zjistit, zda jsou lidé ohrožení sociálním vyloučením dobře informováni o sociálních službách.
2. Zda mají osoby, které nejsou ohroženy sociálním vyloučením dostatečné informace o sociálních službách.
3. Zda by lidé, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením hledali pomoc a informace na Úřadu práce.
4. Zda se lidé nezaměstnaní a lidé většinové společnosti cítí být osobami ohroženými sociálním vyloučením.

### **5.3 Průzkumné hypotézy**

H1: Domníváme se, že lidé, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením jsou dobře informováni o sociálních službách.

H 2: Předpokládáme, že lidé, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením nemají dostatečné informace o sociálních službách.

H 3: Domníváme se, že lidé, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením by hledali pomoc a informace o sociálních službách na Úřadu práce a u sociálních pracovníků.

H 4: Předpokládáme, že osoby nezaměstnané se cítí osobami ohroženými sociálním vyloučením.



## 5.4 Metoda průzkumu a jeho realizace

Pro tento průzkum byla zvolena metoda kvantitativního průzkumu pomocí dotazníku, který je uveden v příloze této práce. Dotazník obsahuje soubor otázek, na něž mají respondenti odpovídat. Nevýhodou osobního dotazování je časová náročnost.

Nejprve byla polovina respondentů oslovena referentkou nepojistných sociálních dávek a stručně byli informováni o připraveném průzkumu a při nadcházející návštěvě byli požádáni o vyplnění dotazníku. Vzhledem k předpokládaným problémům některých respondentů při vyplňování dotazníku byl dotazník vyplňován s pomocí sociálních pracovníků Úřadu práce – krajská pobočka ve Zlíně. Všichni respondenti vyplňovali dotazník samostatně pokud některé otázky nerozuměli, byla jim řádně vysvětlena. Celkově bylo osloveno 100 respondentů (dospělých občanů). Průzkumu se zúčastnilo 43 osob nezaměstnaných, pobírajících dávky hmotné nouze a 26 osob oslovených a kolemjdoucích na rušných ulicích města Zlína. Dotazování často reagovali výmluvami typu „pospíchám“ což se dalo očekávat. Po vysvětlení záměru průzkumu souhlasilo všech 26 dotazovaných s vyplněním dotazníku.

K průzkumu sloužil jeden dotazník, ve kterém byly použity především uzavřené otázky, možné varianty byly doplněny otevřenými otázkami. V první části dotazníku byly zjišťovány sociodemografické údaje, tzn. věk, dosažené vzdělání apod. Následující otázky zkoumaly nezaměstnanost, popřípadě zaměstnanost respondenta a formu jeho bydlení. V druhé polovině dotazníku byla zjišťována informovanost a využívání sociálních služeb.

Na následujících stranách budou zpracovány získané informace do přehledných tabulek. Uvedeme četnost výskytu jednotlivých sledovaných veličin a zjištěné výsledky budou pro lepší znázornění zpracovány do grafů, které budou okomentovány. Při zpracování bude zachováno stejné pořadí otázek jako v dotazníku.

## 5.5 Vyhodnocení dotazníku

Otázka č. 1: Pohlaví respondentů.

Tabulka č. 1: Pohlaví respondentů

|      | Vaše pohlaví? |      |
|------|---------------|------|
|      | absolutně     | v %  |
| Muž  | 43            | 62,3 |
| žena | 26            | 37,7 |

Graf č. 1: Pohlaví respondentů



Zdroj: vlastní

Z grafu č.1 vyplývá, že do průzkumu se zapojilo 43 mužů (62%) a 26 žen (40%).

## Otázka č. 2.: Složení respondentů podle věku.

Tabulka č. 2: Složení respondentů podle věku

|               | Váš věk?  |      |
|---------------|-----------|------|
|               | absolutně | v %  |
| 15-19 let     | 1         | 1,4  |
| 20-39 let     | 31        | 44,9 |
| 40-59 let     | 36        | 52,2 |
| 60 let a více | 1         | 1,4  |

Graf č. 2: Složení respondentů podle věku



Zdroj: vlastní

Nejvíce dotázaných bylo ve věkové kategorii 40. až 59. let. Další významnou skupinu tvořili lidé 20. let až 39.let. Nejméně dotazovaných byly osoby v nejmladší a nejstarší věkové kategorii.

Otázka č. 3.: **Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů.**

Tabulka č. 3: Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů

| Vaše vzdělání?            | absolutně | v %  |
|---------------------------|-----------|------|
|                           | základní  | 28   |
| středoškolské             | 17        | 24,6 |
| středoškolské s maturitou | 18        | 26,1 |
| vysokoškolské             | 6         | 8,7  |

Graf č. 3.: Nejvyšší ukončené vzdělání respondentů



Zdroj: vlastní

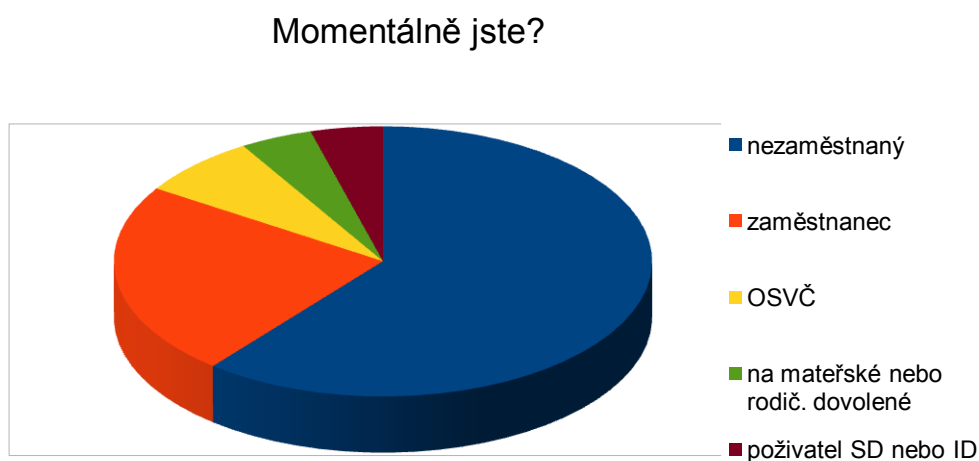
Z údajů je patrné, že ankety se zúčastnilo nejvíce osob se základním vzděláním (40 procent). Druhá část dohromady z 51 procent připadá na osoby se vzděláním středoškolským a středoškolským s maturitou, necelá 9 procenta náleží osobám se vzděláním vysokoškolským.

#### Otázka č. 4.: **Současné pracovní zařazení.**

Tabulka č. 4: Současné pracovní zařazení

| Momentálně jste?                 | Momentálně jste? |      |
|----------------------------------|------------------|------|
|                                  | absolutně        | v %  |
| nezaměstnaný                     | 42               | 60,9 |
| zaměstnanec                      | 16               | 23,2 |
| OSVČ                             | 5                | 7,2  |
| na mateřské nebo rodič. dovolené | 3                | 4,3  |
| poživatel SD nebo ID             | 3                | 4,3  |

Graf č. 4: Současné pracovní zařazení



Zdroj: vlastní

V oblasti zaměstnání bylo již předem předpokládáno, že většina respondentů bude nezaměstnána. Jak již bylo výše uvedeno, 43 dotazovaných respondentů jsou osoby pobírající dávky hmotné nouze. Více než 60% respondentů nepracuje. Dalších 16% z nich pracuje jako zaměstnanci na plný, nebo částečný úvazek. 11% uvedlo jinou situaci v souvislosti se zaměstnáním (7% osoba samostatně výdělečně činná, 4% na mateřské, nebo rodičovské dovolené, 4% jsou poživatelé starobního či invalidního důchodu).

Otázkou č. 5: **Délka pobytu v regionu Zlín.**

Tabulka č. 5: Délka pobytu v regionu Zlín

| Jak dlouho žijete v regionu Zlín? |           |      |
|-----------------------------------|-----------|------|
|                                   | absolutně | v %  |
| od narození                       | 48        | 68,6 |
| Přistěhoval se                    | 22        | 31,4 |

Graf č. 5: Délka pobytu v regionu Zlín



Zdroj: vlastní

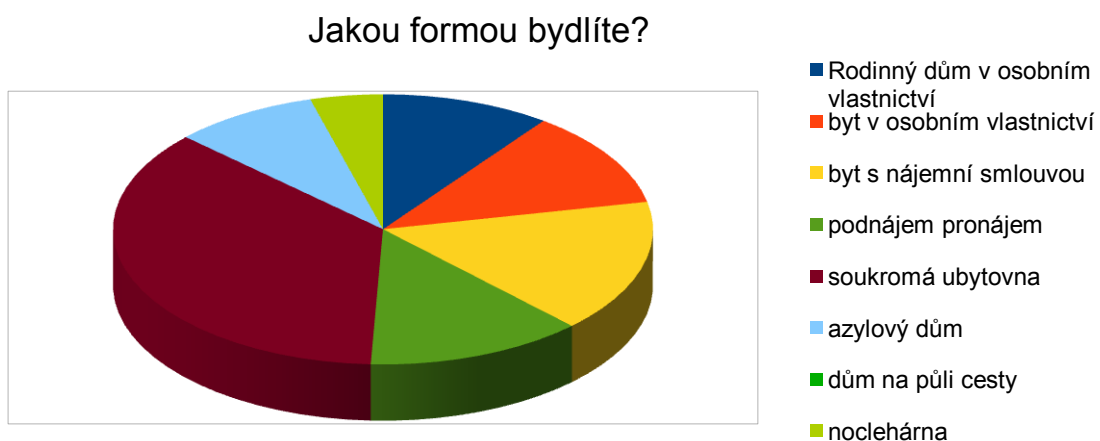
Z průzkumu vyplynulo, že 69% respondentů žije v regionu Zlín od svého narození a 31% respondentů se do regionu Zlín přistěhovalo.

## Otázka č. 6: Forma bydlení.

Tabulka č. 6 : Forma bydlení

| Jakou formu bydlení máte          |           |      |
|-----------------------------------|-----------|------|
|                                   | absolutně | v %  |
| Rodinný dům v osobním vlastnictví | 7         | 10,1 |
| byt v osobním vlastnictví         | 8         | 11,6 |
| byt s nájemní smlouvou            | 11        | 15,9 |
| podnájem pronájem                 | 9         | 13,0 |
| soukromá ubytovna                 | 25        | 36,2 |
| azylový dům                       | 6         | 8,7  |
| dům na půl cesty                  | 0         | 0,0  |
| noclehárna                        | 3         | 4,3  |

Graf č. 6: Forma bydlení



Zdroj: vlastní

Nejčastější forma bydlení se v průzkumu projevila jako soukromé ubytovny a to u 25 respondentů, nejméně respondenti využívají azylové domy a noclehárny. Dům na půl cesty žádný z respondentů nevyužívá.

### Otázka č. 7: Pocit ohrožení ze sociálního vyloučení –nezaměstnaní.

Tabulka č. 7: Pocit ohrožení ze sociálního vyloučení - nezaměstnaní

| Cítíte se osobou ohroženou sociálním vyloučením? |           |      |
|--|-----------|------|
|  | absolutně | v %  |
| ano  | 12        | 27,9 |
| ne   | 28        | 65,1 |
| nevyplněno                                       | 3         | 7,0  |

Graf č. 7: Pocit ohrožení ze sociálního vyloučení - nezaměstnaní



Zdroj: vlastní

V dotazníku bylo zjišťováno, jestli se respondenti cítí sociálně vyloučení, vytlačeni na okraj společnosti. Ne všichni dotazovaní této otázce porozuměli, proto jim byla řádně vysvětlena. Na tuto otázku odpovědělo 12 respondentů kladně (tito dotazovaní byli ze skupiny nezaměstnaných) a 28 respondentů záporně. 4% respondentů se k otázce nevyjádřilo.



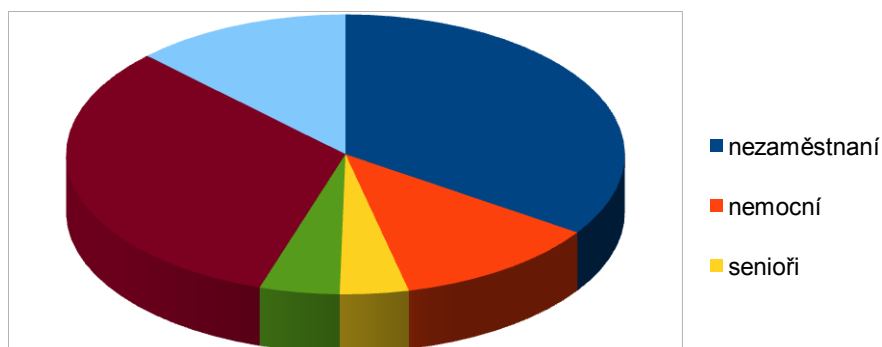
Otázka č. 8: **Skupiny obyvatel ohrožené sociálním vyloučením.**

Tabulka č. 8: Skupiny obyvatel ohrožené sociálním vyloučením.

| Které skupiny obyvatel jsou podle Vašeho názoru nejvíce ohroženy sociálním. vyloučením? |           |      |
|---|-----------|------|
|   | absolutně | v %  |
| nezaměstnaní  | 52        | 34,4 |
| nemocní   | 18        | 11,9 |
| senioři   | 6         | 4,0  |
| matky samoživitelky   | 7         | 4,6  |
| zadlužené osoby   | 49        | 32,5 |
| osoby zaměstnané s nízkými příjmy   | 19        | 12,6 |

Graf č. 8: Skupiny obyvatel ohrožené sociálním vyloučením.

Které skupiny obyvatel jsou podle Vašeho názoru nejvíce ohroženy sociálním. vyloučením?



Zdroj: vlastní

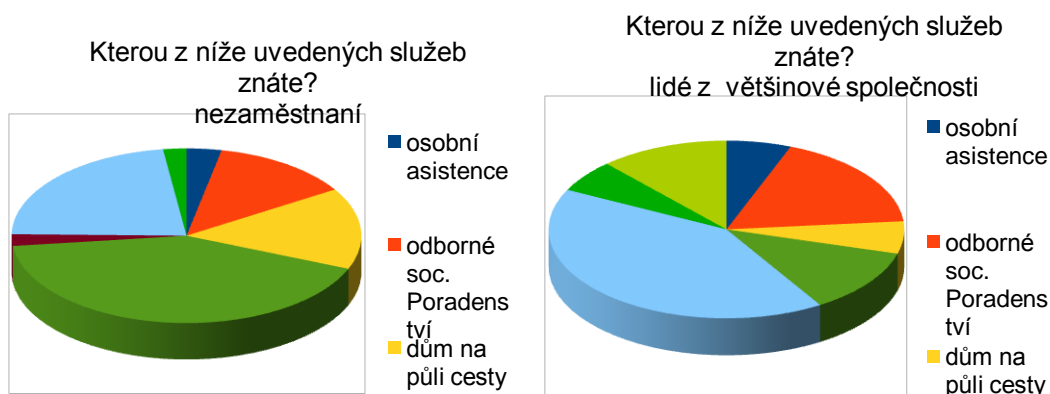
Odpovědi na otázku ohledně skupin obyvatel, které jsou nejvíce ohroženy sociálním vyloučením dotazovaní skoro vyrovnaně uvedli nezaměstnaní (35%) a zadlužené osoby (33%). Na druhém místě respondenti označili nemocné a osoby s nízkými příjmy. Nejméně ohroženou skupinou jsou dle respondentů senioři.

Otázkou č. 9: **Informovanost o poskytovaných sociálních službách.**

Tabulka č. 9: Informovanost o poskytovaných sociálních službách

| Kterou z níže uvedených služeb znáte? |              |      |                              |      |
|---------------------------------------|--------------|------|------------------------------|------|
|                                       | nezaměstnaní |      | Lidé z většinové společnosti |      |
|                                       | absolutně    | v %  | absolutně                    | v %  |
| osobní asistence                      | 3            | 3,2  | 1                            | 5,9  |
| odborné soc. Poradenství              | 12           | 12,9 | 3                            | 17,6 |
| dům na půli cesty                     | 14           | 15,1 | 1                            | 5,9  |
| azylové domy                          | 39           | 41,9 | 2                            | 11,8 |
| nízkoprahová denní centra             | 2            | 2,2  | 0                            | 0,0  |
| noclehárny                            | 21           | 22,6 | 7                            | 41,2 |
| terénní program                       | 2            | 2,2  | 1                            | 5,9  |
| sociální rehabilitace                 | 0            | 0,0  | 2                            | 11,8 |

Grafy č. 9 a 10: Informovanost o poskytovaných sociálních službách



Zdroj: vlastní

Zdroj: vlastní

Další část dotazníku byla zaměřena na zjištění toho, jak respondenti ve skupině nezaměstnaných a ve druhé skupině lidé z většinové společnosti jsou informováni o poskytovaných sociálních službách. Pokud můžeme porovnat oba dva grafy, je zcela zřejmé, že nezaměstnané osoby pobírající dávky do hmotné nouze znají více sociálních služeb, než lidé z většinové společnosti. To může být v důsledku toho, že lidé z většinové společnosti sociální služby buď nevyhledávali, nebo tuto pomoc nepotřebovali, téměř polovině jsou známy noclehárny. U nezaměstnaných převyšuje necelých 42% znalost azylových domů

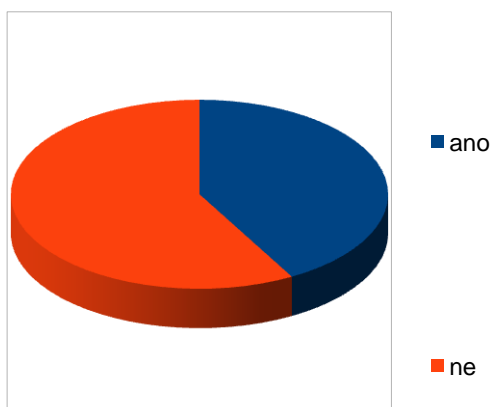
Otázka č. 10: **Využívání sociálních služeb.**

Tabulka č. 10: Využívání sociálních služeb

| Užíváte v současné době některou z výše uvedených služeb? |              |      |                              |       |
|---|--------------|------|------------------------------|-------|
|   | nezaměstnaní |      | lidé z většinové společnosti |       |
|   | absolutně    | v %  | absolutně                    | v %   |
| ano   | 18           | 41,9 | 0                            | 0,0   |
| ne  | 25           | 58,1 | 26                           | 100,0 |

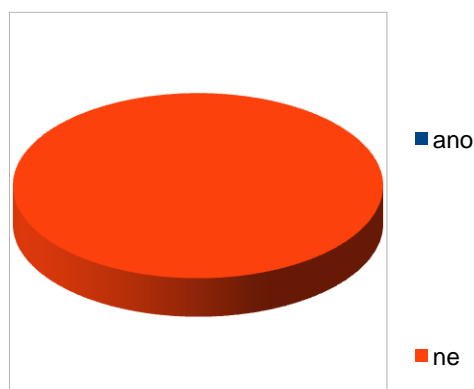
Grafy č. 11 a 12: Využívání sociálních služeb

Užíváte v současné době některou z výše uvedených služeb?  
nezaměstnaní



Zdroj: vlastní

Užíváte v současné době některou z výše uvedených služeb?  
lidé z většinové společnosti



Zdroj: vlastní

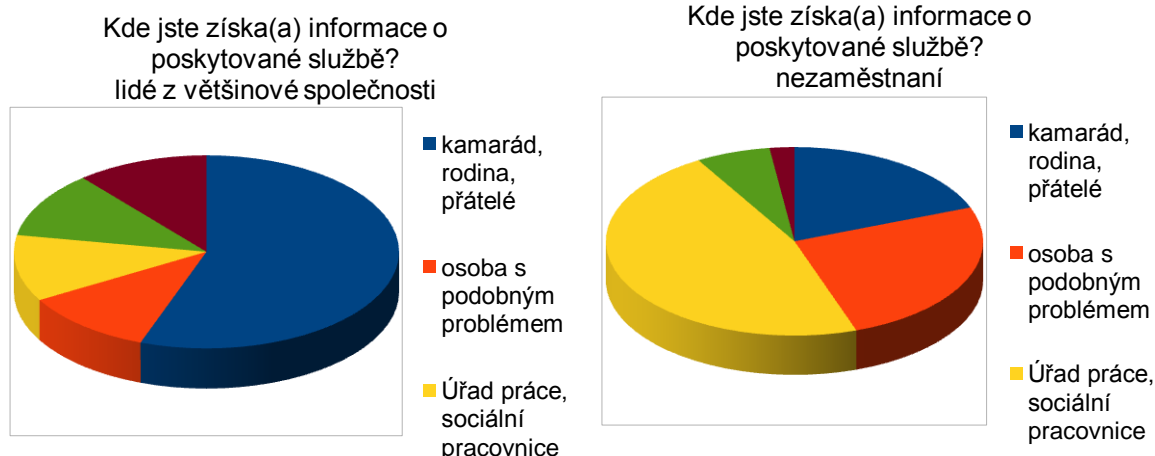
Z údajů je patrné, že ankety se zúčastnila větší část respondentů nezaměstnaných, kterým jsou sociální služby nabízeny. 18 respondentů ze skupiny nezaměstnaných se k této otázce vyjádřilo kladně a 25 respondentů záporně. Z dotazníkového šetření vyplývá, že žádný z lidí z většinové společnosti sociální službu nevyužívá.

## Otázka č. 11: Informovanost o sociálních službách.

Tabulka č. 11. Informovanost o sociálních službách

| Kde jste získal(a) informace o poskytované službě? |              |      |                              |      |
|--|--------------|------|------------------------------|------|
|  | nezaměstnaní |      | lidé z většinové společnosti |      |
|  | absolutně    | v %  | absolutně                    | v %  |
| kamarád, rodina, přátelé                           | 9            | 19,1 | 10                           | 55,6 |
| osoba s podobným problémem                         | 12           | 25,5 | 2                            | 11,1 |
| Úřad práce, sociální pracovnice                    | 22           | 46,8 | 2                            | 11,1 |
| u poskytovatele sociální služby                    | 3            | 6,4  | 2                            | 11,1 |
| vyhledáváním na internetu                          | 1            | 2,1  | 2                            | 11,1 |
| jinde  | 0            | 0,0  | 0                            | 0,0  |

Grafy č. 13 a 14: Informovanost o sociálních službách



Zdroj: vlastní

Zdroj: vlastní

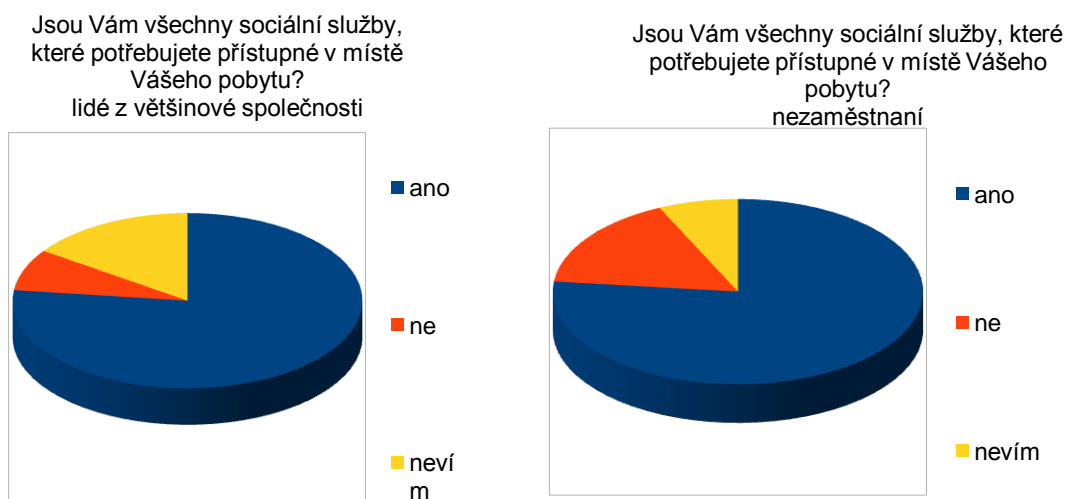
Odpovědi na otázku ohledně získání informací o poskytované službě se procentně v porovnání obou skupin liší. U nezaměstnaných celkem 22 respondentů uvedlo, že informace získali na Úřadu práce, nebo jim je poskytly sociální pracovnice. O 10 respondentů méně získali informace od osoby s podobným problémem a 9 dotazovaných u kamarádů, rodiny a přátel. Z údajů je patrné, že lidé z většinové společnosti získali informace převážně od kamarádů, rodiny a přátel.

## Otázka č. 12: Přístupnost sociálních služeb.

Tabulka č. 12: Přístupnost sociálních služeb

| Jsou Vám všechny sociální služby, které potřebujete přístupné v místě Vášeho pobytu? |              |      |                              |      |
|--|--------------|------|------------------------------|------|
|  | nezaměstnaní |      | lidé z většinové společnosti |      |
|  | absolutně    | v %  | absolutně                    | v %  |
| ano  | 33           | 76,7 | 20                           | 76,9 |
| ne   | 7            | 16,3 | 2                            | 7,7  |
| nevím  | 3            | 7,0  | 4                            | 15,4 |

Grafy č. 15 a 16: Přístupnost sociálních služeb



Zdroj: vlastní

Zdroj: vlastní

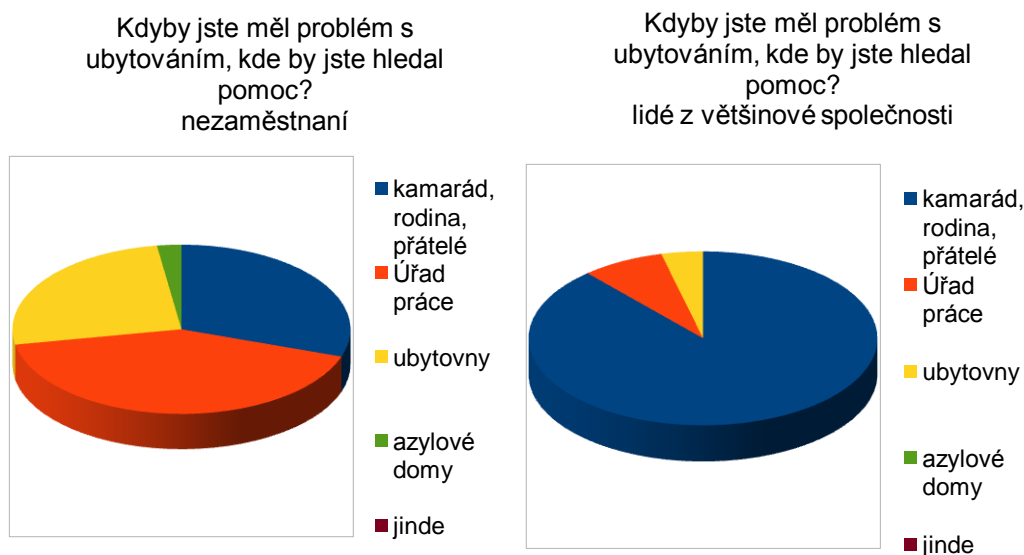
Výrazná skupina respondentů v obou skupinách z 76% se k dotazované otázce vyjádřila kladně, uvedli, že všechny potřebné sociální služby jsou jim dostupné v místě jejich bydliště. Menší počet respondentů si myslí, že sociální služby v místě jejich pobytu jsou nepřístupné.

### Otázka č. 13: Pomoc při hledání ubytování.

Tabulka č. 13: Pomoc při hledání ubytování

| Kdyby jste měl problém s ubytováním, kde by jste hledal pomoc? |              |      |                              |      |
|--|--------------|------|------------------------------|------|
|  | nezaměstnaní |      | lidé z většinové společnosti |      |
|  | absolutně    | v %  | absolutně                    | v %  |
| kamarád, rodina, přátelé                                       | 13           | 30,2 | 23                           | 88,5 |
| Úřad práce   | 18           | 41,9 | 2                            | 7,7  |
| ubytovny   | 11           | 25,6 | 1                            | 3,8  |
| azylové domy   | 1            | 2,3  | 0                            | 0,0  |
| jinde  | 0            | 0,0  | 0                            | 0,0  |

Grafy č. 17 a 18: Pomoc při hledání ubytování



Zdroj: vlastní

Zdroj: vlastní

Z průzkumu vyplynulo, že lidé z většinové společnosti (většina 89%) by pomoc hledali převážně u své rodiny, kamarádů a přátel. Domnívám se, že pokud nejbližší rodina funguje v pořádku, osoby se necítí ohroženy a svou situaci řeší pomocí těch nejbližších. Druhá skupina nezaměstnaní by se obrátili o pomoc z 42% na Úřad práce, jen 13 respondentů by hledali pomoc s ubytováním u kamarádů, rodiny a přátel.

Otázka č. 14: **Využití azylových zařízení.**

Tabulka č. 14: Využití azylových zařízení

| Využíváte azylové zařízení v regionu Zlín? |              |      |                              |       |
|--|--------------|------|------------------------------|-------|
|  | nezaměstnaní |      | lidé z většinové společnosti |       |
|  | absolutně    | v %  | absolutně                    | v %   |
| ano  | 12           | 27,9 | 0                            | 0,0   |
| ne   | 31           | 72,1 | 26                           | 100,0 |

Grafy č. 19 a 20 Využití azylových zařízení



Zdroj: vlastní

Zdroj: vlastní

Všichni dotazovaní ze skupiny lidé z většinové společnosti, tak jak by předpoklad, se k této otázce vyjádřila záporně. Dotazovaní byli náhodní chodci na ulicích, což vysvětluje, že minimum obyvatelstva v městě Zlíně využívá azylového zařízení, potvrzuje to i 12 respondentů ze skupiny nezaměstnaných, kteří tuto službu v současné době využívají.

Otázka č. 15: **Využití služeb azylového domu v minulosti.**

Tabulka č. 15: Využití služeb azylového domu v minulosti

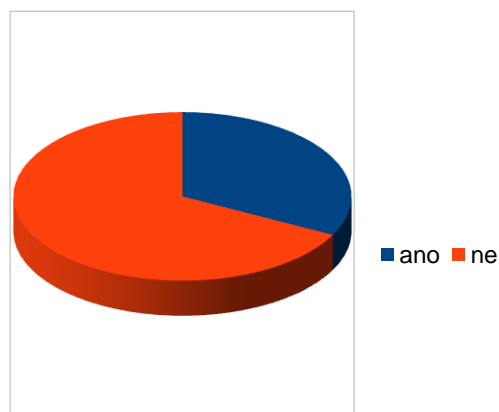
| Využil(a) jste v minulosti služeb azylového domu v regionu Zlín? |              |      |                              |       |
|--|--------------|------|------------------------------|-------|
|  | nezaměstnaní |      | lidé z většinové společnosti |       |
|  | absolutně    | v %  | absolutně                    | v %   |
| ano  | 14           | 32,6 | 0                            | 0,0   |
| ne   | 29           | 67,4 | 26                           | 100,0 |

Grafy č. 21 a 22: Využití služeb azylového domu v minulosti

Využil(a) jste v minulosti služeb azylového domu v regionu Zlín?  
lidé z většinové společnosti



Využil(a) jste v minulosti služeb azylového domu v regionu Zlín?  
nezaměstnaní



Zdroj: vlastní

Zdroj: vlastní

Otázky č. 14 a 15 se shodují v tom, že se k dotazovanému lidé z většinové společnosti vyjádřili záporně. Z tabulky dále vyplývá, že nezaměstnaní z 32% v minulosti mají zkušenost se službami azylového domu. 29 respondentů azylové služby v minulosti nevyužily.



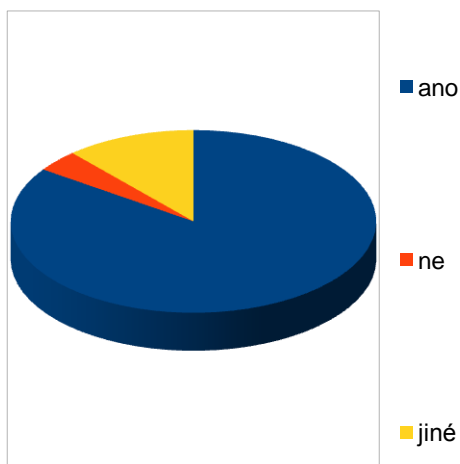
## Otázkou č. 16: Informovanost o službách

Tabulka č. 16: Informovanost o službách

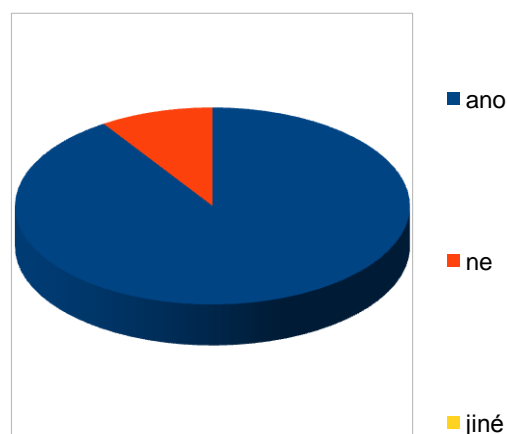
| Domníváte se, že v regionu Zlín jsou poskytované informace o službách dostatečné? |              |      |                              |      |
|---|--------------|------|------------------------------|------|
|   | nezaměstnaní |      | lidé z většinové společnosti |      |
|   | absolutně    | v %  | absolutně                    | v %  |
| ano   | 39           | 90,7 | 22                           | 84,6 |
| ne  | 4            | 9,3  | 1                            | 3,8  |
| jiné  | 0            | 0,0  | 3                            | 11,5 |

Grafy č. 23 a 24: Informovanost o službách

Domníváte se, že v regionu Zlín jsou poskytované informace o službách dostatečné?  
lidé z většinové společnosti



Domníváte se, že v regionu Zlín jsou poskytované informace o službách dostatečné?  
nezaměstnaní



Zdroj: vlastní

Zdroj: vlastní

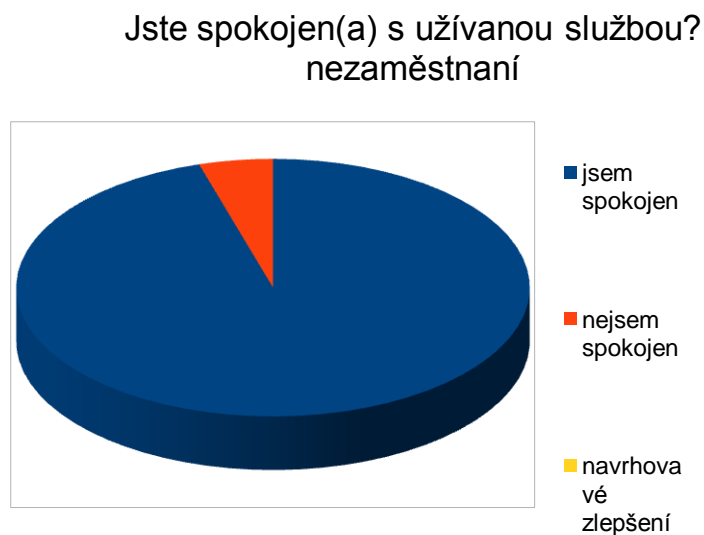
Z dotazníkového průzkumu vyplynulo, že skupina nezaměstnaní se vyjádřila z 91%, že v regionu Zlín jsou poskytované služby dostatečné. Ve skupině lidé z většinové společnosti se kladně vyjádřilo 85% respondentů. K této otázce byla možná ze tří odpovědi i jiné, z 12% lidé z většinové společnosti navrhovali poskytování informací o službách formou letáků.

Otázka č. 17: **Spokojenost s užívanou službou.**

Tabulka č. 17: Spokojenost s užívanou službou

| Jste spokojen(a) s užívanou službou? |              |      |
|--------------------------------------|--------------|------|
|                                      | nezaměstnaní |      |
|                                      | absolutně    | v %  |
| jsem spokojen                        | 41           | 95,3 |
| nejsem spokojen                      | 2            | 4,7  |
| navrhované zlepšení                  | 0            | 0,0  |

Graf č. 25: Spokojenost s užívanou službou



Zdroj: vlastní

Z průzkumu vyplynulo, že s užívanou službou je spokojeno 41 respondentů a 2 respondenti se vyjádřili záporně. Oslovení lidé z většinové společnosti se k této otázce nevyjádřili.

Otázka č. 18: **Odmítnutí služby azylového domu.**

Tabulka č. 18: Odmítnutí služby azylového domu

| Byla Vám někdy služba azylového domu odmítnuta? |              |      |
|---|--------------|------|
|   | nezaměstnaní |      |
|   | absolutně    | v %  |
| ano   | 4            | 10,0 |
| ne  | 32           | 80,0 |
| ano z nějakého důvodu ( alkohol, agresivita)    | 4            | 10,0 |

Graf č. 26: Odmítnutí služby azylového domu



Zdroj: vlastní

I v tomto případě se k otázce vyjádřili jen respondenti nezaměstnaní. Dotazovaní se vyjádřili z 80% žadatelů o služby azylového zařízení uvedlo, že jim bylo vyhoveno, 10% žadatelů uvedlo, že jim byla služba odmítnuta a 10% uvedlo odmítnutí z důvodu požívání alkoholických nápojů a agresivního chování.

Otázka č. 19: **Spokojenost se službou a přístupem pracovníků v azylovém domě.**

Tabulka č. 19: Spokojenost se službou a přístupem pracovníků v azylovém domě

| Jste spokojen(a) s poskytovanými službami a přístupem pracovníků azylového domu? |              |      |
|--|--------------|------|
|  | nezaměstnaní |      |
|  | absolutně    | v %  |
| ano  | 23           | 88,5 |
| ne   | 3            | 11,5 |

Graf č. 27: Spokojenost se službou a přístupem pracovníků v azylovém domě



Zdroj: vlastní

K dotazu se vyjádřilo jen 26 nezaměstnaných respondentů. Co se týče spokojenosti s poskytovanými službami azylového domu 89% respondentů sdělilo, že jsou spokojeni. Z dotazníkového průzkumu dále vyplynulo, že 11% respondentů spokojeno není.

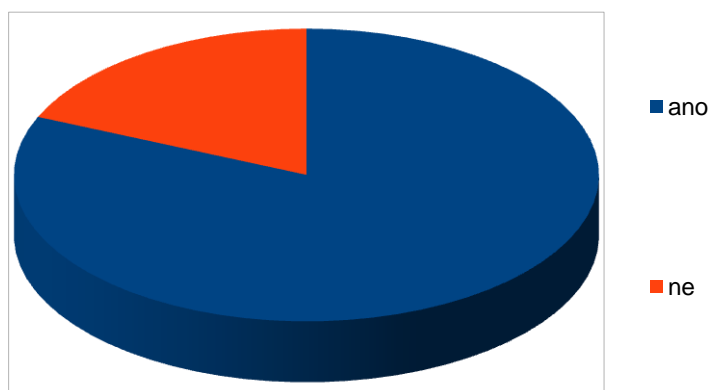
Otázka č. 20: **Názor na kvalitu a služby v azylovém domě.**

Tabulka č. 20: Názor na kvalitu a služby v azylovém domě

| Domníváte se, že jsou Vám v azylovém domě poskytovány kvalitní služby? |              |      |
|--|--------------|------|
|  | nezaměstnaní |      |
|  | absolutně    | v %  |
| ano  | 22           | 81,5 |
| ne   | 5            | 18,5 |

Graf č. 28: Názor na kvalitu a služby v azylovém domě

Domníváte se, že jsou Vám v azylovém domě poskytovány kvalitní služby?  
nezaměstnaní



Zdroj: vlastní

Na otázku v dotazníku reagovalo 27 nezaměstnaných respondentů, uvedlo 82% dotazovaných ano. Z 18% se respondenti stavěli k otázce negativně, poskytované služby by uvítali zcela zdarma.

## 5.6 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza H1: Domníváme se, že lidé, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením jsou dobře informováni o sociálních službách.

H1: otázka v dotazníku 9,16

Z dotazníkového šetření z odpovědi na otázku plyne, že 90,7% respondentů ohrožených sociálním vyloučením jsou dobře informováni o sociálních službách, nejvíce jsou jim známy azylové domy a noclehárny.

Hypotéza H1 je potvrzena.

Hypotéza H 2: Předpokládáme, že lidé, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením nemají dostatečné informace o sociálních službách.

H2: otázka v dotazníku 9,16

Z průzkumu vyplynulo, že i lidé z většinové společnosti, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením jsou dobře informováni o sociálních službách a to 85%. Nejvíce jsou jim známy noclehárny.

Hypotéza H2 se nepotvrdila, byla vyvrácena.

Hypotéza H3: Domníváme se, že lidé, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením by hledali pomoc a informace o sociálních službách na Úřadu práce a u sociálních pracovníků.

H3: otázka v dotazníku 11

Podle výsledků průzkumu, by 56% respondentů, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením, by hledali informace o sociálních službách u své rodiny, kamarádů a přátel.

Hypotéza H3 se nepotvrdila, byla vyvrácena.

Hypotéza H4: Předpokládáme, že osoby nezaměstnané se cítí osobami ohroženými sociálním vyloučením.

H4: otázka v dotazníku 7,8

Podle zjištěných dat 65% nezaměstnaných respondentů se necítí osobou ohroženou sociálním vyloučením.

Hypotéza H4 se nepotvrdila, byla vyvrácena.

## 5.8 Závěr průzkumu

Cílem dotazníkového šetření bylo ověřit hypotézu, zda jsou lidé, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením dobře informováni o sociálních službách. Z průzkumu vyplývá, že nejvíce respondentů bylo osloveno ve věkové kategorii 40 až 59 let, kteří z poloviny uvedli, že nejvíce informací získali na Úřadu práce, nebo od sociálních pracovníků. Třetina oslovených respondentů získala informace od svých nejbližších nebo osob s podobným problémem. S dostupností všech sociálních služeb je spokojeno 77% respondentů. Zajímavé, ale i přínosné bylo zjištění, že nezaměstnaní nemají zdaleka tak dobré informace o poskytovaných službách jak jsme předpokládali. Pouze 42% respondentů jsou známy azylové domy a 23% noclehárny.

Průzkum dále zjišťoval, že lidé, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením nemají dostatečné informace o sociálních službách. Tato hypotéza se částečně potvrdila. Nejvíce známé poskytované služby jsou noclehárny a to 41%. Další nabízené služby, jako je odborné sociální poradenství a sociální rehabilitace patří do skupiny méně známých.

Tvrzení v hypotéze č. 3 „Lidé, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením by hledali pomoc a informace o sociálních službách na Úřadu práce a u sociálních pracovníků“ se nepotvrdilo. 56% dotazovaných by hledalo informace o poskytovaných službách u své rodiny, přátel a kamarádů. Na Úřad práce a na sociální pracovníce by se obrátili jen 2 respondenti. Z výsledku průzkumu dále vyplynulo, že pomoc by respondenti, kteří nejsou ohroženi sociálním vyloučením, hledali také u svých rodinných příslušníků či blízkých přátel.

Průzkum dále ověřoval hypotézu, zda se osoby ze skupiny nezaměstnaných cítí lidmi ohroženými sociálním vyloučením. Tyto výsledky z průzkumu byly překvapivé. Ze 43 dotazovaných uvedlo 28 respondentů, že se necítí lidmi potlačených vyloučenými na okraj společnosti. Ze zjištěných dat lze konstatovat, že tyto osoby svým společenským postavením nějak výrazně netrpí a bez větších problémů se s touto situací naučili žít.



Cílem průzkumu bylo zmapovat zda jsou sociální služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením ve městě Zlíně dostupné a známé. Mají-li občané informace o sociálních službách a zda jsou služby v dostatečné míře dostupné. Z průzkumu lze konstatovat, že lidé ohrožení sociálním vyloučením jsou dobře orientovaní v poskytování sociálních služeb. Respondenti uvedli z 91%, že poskytované služby v regionu Zlín jsou dostatečné. Všechny potřebné sociální služby jsou jim dostupné, což konstatovalo 77% respondentů. Znalost sociálních služeb minimalizuje rizika vzniku sociálního vyloučení.

## 6 ZÁVĚR

Tato práce popisuje osoby ohrožené sociálním vyloučením jako závažný problém, který může velmi ovlivnit celý život nejen osoby, které se tento problém týká, ale celé jeho rodiny. Osoba, která je ohrožena sociálním vyloučením a pobírá dávky hmotné nouze, místo aby se sama snažila svoji situaci řešit, se dostává do pozice objektu, o kterém je rozhodováno a jsou mu přidělovány finanční prostředky. Jak již z průzkumu vyplynulo, lidé společenským vyloučením až tak netrpí, přijali ho za své a mohou s ním žít. Místo, aby se osoba sama snažila svoji situaci řešit a stát ji byl v této snaze jen nápomocen, osobní princip odpovědnosti se pozvolna vytrácí. Bohužel, ne každý nezaměstnaný člověk má zájem najít si práci a řešit svou situaci, i když řešení záleží na mnoha dalších faktorech. Dlouhodobá nezaměstnanost vede k sociálnímu vyloučení a lidé by měli zvažovat možnosti, jak se tomuto závažnému problému předcházet.

Cílem této práce bylo popsat druhy sociální pomoci pro osoby bez přístřeší ve městě Zlíně. Cíle bylo dosaženo. V této práci jsou popsány poskytované sociální služby, tedy způsoby pomoci.

Z výsledku průzkumu lze usuzovat, že veřejnost je málo informována o sociálních službách. Chybí osvěta ve společnosti, lidé by měli být informováni o příčinách bezdomovectví. Počet lidí bez domova roste nejen ve velkých městech, ale i v menších městech.

Do budoucna by stálo za úvahu zvážit zřízení azylového domu pro opuštěné ženy bez domova, jelikož je předpoklad, že v následujících letech bude počet žen bezdomovkyň přibývat.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BALÁŽ, O. a kol. *Aktuální otazníky fenoménu bezdomovství*. Brno: Centrum sociálních služeb, 2010. ISBN 978-80-254-9015-0.

DOSTÁLOVÁ, A. *Hodnocení kvality poskytovaných služeb*. Bakalářská práce. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2008. s. 68, Vedoucí bakalářské práce Ing. Mirka Wildmannová, Ph.D.

GOJOVÁ, A. a kol. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-7368-329-0.

GOJOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. ISBN 978-80-7368-627-7.

HRADECKÝ, I., HRADECKÁ, V. *Bezdomovectví – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, ISBN 80-902292-0-4.

JANOUSHKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.

JAROŠOVÁ, D. *Úvod do komunitního ošetřovatelství*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-247-2150-7.

*Katalog poskytovatelů sociálních služeb. Průvodce sociálními (a navazujícími) službami ve Zlíně*. vyd. Zlín: Centrum služeb postiženým Zlín, o.p.s., 2012.

*Katalog sociálních služeb Zlínského kraje*, Zlín: Zlínský kraj, 2010.

KELLER, J. *Tři sociální světy*. Praha: Sociologická nakladatelství (SLON), 2010. ISBN 978-80-7419-031-5.

KOČMANOVÁ, D., PĚNKAVA, P. *Expertíza o situaci osob bez přístřeší a ostatních zranitelných skupin v hl. m. Praze – monitoring Národního akčního plánu sociálního začleňování 2006-2008*. Praha: Regionální workshop hlavní město Praha, 2007.

MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. 2. vyd. Praha:

Sociologické nakladatelství, 1998. ISBN 80-901424-9-4.

MARTINEK, M. *Praktická příručka pro sociální pracovníky*, 2. Vyd. JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2010. ISBN 978-80-904137-6-4.

MATĚJČEK, Z. *O rodině vlastní, nevlastní a náhradní*. Praha: Portál, 1994. ISBN 80-85282-83-6.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*, 2. Vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

*Poskytování služeb sociální prevence ve Zlínském kraji*, Zlín: Zlínský kraj, 2009 – 2012.

PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

RHEINHEIMER, M. *Chudáci, žebráci a vaganti. Lidé na okraji společnosti 1450 – 1850*. 1. vyd. Praha: Vyšehrad, 2003. ISBN 80-7021-579-8.

SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.

*Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji pro období 2012 – 2014*, Zlín: Zlínský kraj, 2012.

ŠIMEK, M. a kol. *Střecha pro všechny*. vyd. Diakonie Broumov, 2007. ISBN 978-80-254-1371-5.

ŠMERDA, H. *Křesťanská charita v běhů věků*. 1. vyd. České Budějovice: Jih, 2010. ISBN 978-80-86266-39-8.

TICHÝ, M. *Práce se sociálně neadaptovanými osobami*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-7368-310-8.

WOODS, T. E. *Jak katolická církev budovala západní civilizaci*. Praha: Res Clariatis, 2008. ISBN 978-80-904143-0-3-

## **Zákony**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. *Sbírka zákonů ČR*.

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění. *Sbírka zákonů ČR*.

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. *Sbírka zákonů ČR*.

Vyhláška č. 361/2006 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů s rozšířenou působností. *Sbírka zákonů ČR*.

## **Internetové zdroje**

Zlínský kraj. *Kouzlo rozmanitosti*. 2012 (cit. 19. 11. 2012 )

Dostupné z <http://www.kr-zlinsky.cz/kouzlo-rozmanitosti-cl-158.html>

## SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

### Seznam tabulek:

|  |    |
|--|----|
| Tabulka č. 1 Odpověď na otázku č. 1.....   | 32 |
| Tabulka č. 2 Odpověď na otázku č. 2.....   | 33 |
| Tabulka č. 3 Odpověď na otázku č. 3.....   | 34 |
| Tabulka č. 4 Odpověď na otázku č. 4.....   | 35 |
| Tabulka č. 5 Odpověď na otázku č. 5.....   | 36 |
| Tabulka č. 6 Odpověď na otázku č. 6.....   | 37 |
| Tabulka č. 7 Odpověď na otázku č. 7.....   | 38 |
| Tabulka č. 8 Odpověď na otázku č. 8.....   | 39 |
| Tabulka č. 9 Odpověď na otázku č. 9.....   | 40 |
| Tabulka č. 10 Odpověď na otázku č. 10..... | 41 |
| Tabulka č. 11 Odpověď na otázku č. 11..... | 42 |
| Tabulka č. 12 Odpověď na otázku č. 12..... | 43 |
| Tabulka č. 13 Odpověď na otázku č. 13..... | 44 |
| Tabulka č. 14 Odpověď na otázku č. 14..... | 45 |
| Tabulka č. 15 Odpověď na otázku č. 15..... | 46 |
| Tabulka č. 16 Odpověď na otázku č. 16..... | 47 |
| Tabulka č. 17 Odpověď na otázku č. 17..... | 48 |
| Tabulka č. 18 Odpověď na otázku č. 18..... | 49 |
| Tabulka č. 19 Odpověď na otázku č. 19..... | 50 |
| Tabulka č. 20 Odpověď na otázku č. 20..... | 51 |

## Seznam grafů:

|  |    |
|--|----|
| Graf č. 1 Odpověď na otázku č. 1.....        | 33 |
| Graf č. 2 Odpověď na otázku č. 2.....        | 34 |
| Graf č. 3 Odpověď na otázku č. 3.....        | 35 |
| Graf č. 4 Odpověď na otázku č. 4.....        | 36 |
| Graf č. 5 Odpověď na otázku č. 5.....        | 37 |
| Graf č. 6 Odpověď na otázku č. 6.....        | 38 |
| Graf č. 7 Odpověď na otázku č. 7.....        | 39 |
| Graf č. 8 Odpověď na otázku č. 8.....        | 40 |
| Graf č. 9 – 10 Odpověď na otázku č. 9.....   | 41 |
| Graf č. 11- 12 Odpověď na otázku č. 10.....  | 42 |
| Graf č. 13 -14 Odpověď na otázku č. 11.....  | 43 |
| Graf č. 15 – 16 Odpověď na otázku č. 12..... | 44 |
| Graf č. 17 – 18 Odpověď na otázku č. 13..... | 45 |
| Graf č. 19 – 20 Odpověď na otázku č. 14..... | 46 |
| Graf č. 21 – 22 Odpověď na otázku č. 15..... | 47 |
| Graf č. 23 – 24 Odpověď na otázku č. 16..... | 48 |
| Graf č. 25 Odpověď na otázku č. 17.....      | 49 |
| Graf č. 26 Odpověď na otázku č. 18.....      | 50 |
| Graf č. 27 Odpověď na otázku č. 19.....      | 51 |
| Graf č. 28 Odpověď na otázku č. 20.....      | 52 |

## SEZNAM PŘÍLOH

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| I PŘÍLOHA A – DOTAZNÍK ..... | I-III |
|------------------------------|-------|



# PŘÍLOHY

## Dotazník

Vážený(á) pane(i),

*jmenuji se Irena Sukopová a jsem posluchačkou 3. ročníku kombinovaného studia Speciální pedagogika - vychovatelství, Univerzita J. A. Komenského Praha.*

*Prosím Vás o vyplnění dotazníku, který slouží pro můj průzkum v bakalářské práci.*

*Vyplněním dotazníku mi pomůžete odpovědět na otázku, zda služby, které poskytují azylové domy osobám bez přístřeší, zajišťují kvalitní péči a jsou-li osoby ohrožené sociálním vyloučením dobře informovány o těchto službách.*

*U každé otázky prosím vyznačte správnou odpověď křížkem, případně jinou odpověď dopište. Veškeré údaje, které zde uvedete, budou anonymní a bude s nimi nakládáno jen pro potřeby tohoto průzkumu.*

*Děkuji Vám za spolupráci a Váš čas, který věnujete vyplnění dotazníku.*

### 1. Vaše pohlaví:

muž

žena

### 2. Váš věk:

15 – 19 let

20 – 39 let

40 – 59 let

60 let a více

### 3. Vaše nejvyšší ukončené vzdělání:

základní

středoškolské s maturitou

středoškolské

vysokoškolské

### 4. V současné době jste:

nezaměstnaný(á)

zaměstnanec/kyně

OSVČ

na mateřské nebo rodičovské dovolené

poživatel invalidního nebo starobního důchodu

### 5. Jak dlouho žijete v regionu Zlín?

od narození

přistěhoval(a) jsem se před .....lety

### 6. Označte prosím, jakou formu bydlení máte.

rodinný dům v osobním vlastnictví

byt v osobním vlastnictví

byt s nájemní smlouvou

podnájem, pronájem

soukromou ubytovnu

azylový dům

dům na půl cesty

noclehárna

**7. Cítíte se osobou ohroženou sociálním vyloučením?**

*ano*

*ne*

**8. Které skupiny obyvatel jsou, podle Vašeho názoru, nejvíce ohroženy sociálním vyloučením?**

*nezaměstnaní*

*nemocní*

*senioři*

*matky samoživitelky*

*zadlužené osoby (rodiny)*

*osoby zaměstnané s nízkými příjmy*

**9. Kterou níže uvedenou službu znáte?**

*osobní asistence*

*odborné sociální poradenství*

*dům na půl cesty*

*azylové domy*

*nízkoprahová denní centra*

*noclehárny*

*terénní program*

*sociální rehabilitace*

**10. Užíváte v současné době některou z výše uvedených služeb?**

*ano*

*ne*

*Pokud využíváte, napište kterou:.....*

**11. Kde jste získal(a) informace o poskytované službě?**

*kamarád, rodina, přátelé*

*osoba s podobným problémem*

*Úřad práce, sociální pracovnice*

*u poskytovatele sociální služby*

*vyhledáním na internetu*

*jinde, uveďte prosím kde.....*

**12. Jsou Vám všechny sociální služby, které potřebujete, přístupné v místě vašeho pobytu?**

*ano*

*ne*

*nevím - doposud jsem se o žádnou službu nezajímal(a)*

**13. Kdybyste měl problém s ubytováním, kde byste hledal pomoc?**

*rodina, kamarád, přátelé*

*úřad práce*

*ubytovny*

*azylové domy*

*jinde, uveďte prosím kde.....*

**14. Využíváte azylové zařízení v regionu Zlín?**

*ano*

*ne*

**15. Využil(a) jste v minulosti služeb azylového domu v regionu Zlín?**

*ano*

*ne*

**16. Domníváte se, že v regionu Zlín jsou poskytované informace o službách dostatečné?**

*ano*

*ne*

*pokud ne, jaké informace byste uvítal(a).....*

**17. Jste spokojen(a) s užívanou službou?**

*jsem spokojen(a)*

*nejsem spokojen(a)*

*Pokud nejste spokojen(a), jaké navrhuje zlepšení:*

.....

**18. Byla Vám někdy služba azylového domu odmítnuta?**

*ano*

*ne*

*Pokud ano, uveďte prosím důvod: .....*

**19. Jste spokojen(a) s poskytovanými službami a přístupem pracovníků azylového domu?**

*ano*

*ne*

**20. Domníváte se, že jsou Vám v azylovém domě poskytovány kvalitní služby?**

*ano*

*ne*

**Děkuji za Váš čas.**

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Irena Sukopová**

**Obor: Speciální pedagogika - vychovatelství**

**Forma studia: kombinovaná**

**Název práce: Druhy sociální pomoci a služby pro osoby bez přístřeší ve městě Zlíně**

**Rok: 2013**

**Počet stran textu bez příloh:<sup>1</sup>59**

**Celkový počet stran příloh:<sup>2</sup>I-III**

**Počet titulů české literatury a pramenů: 28**

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů:**

**Počet internetových zdrojů: 1**

**Vedoucí práce: PhDr. Eleonóra Strapcová**