

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**

**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE**

**OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ VE MĚSTĚ LITOVEL**

**Bakalářská práce**

Studijní program: Sociální práce

**Autor:** Jana Řezáčová

**Vedoucí práce:** PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2022

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Osoby bez přístřeší ve městě Litovel“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne: .....

Podpis:.....

## Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	Jana Řezáčová
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	Sociální práce
<b>Obor obhajoby práce:</b>	Sociální práce
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2022

<b>Název práce:</b>	Osoby bez přístřeší ve městě Litovel.
<b>Anotace práce:</b>	<p>Cílem této bakalářské práce je popsat situaci osob bez přístřeší ve městě Litovel a zjistit, jaké mají potřeby. V teoretické části jsou popsány základní pojmy týkající se osob bez domova, bezdomovství, sociální služby a sociální práce s bezdomovci. Empirická část obsahuje postup šetření, kdy k získání dat jsem zvolila kvantitativní strategii výzkumu a pomocí strukturovaného dotazníku s asistencí, bylo odpovězeno na výzkumné otázky. Z odpovědí respondentů bylo zjištěno, jak si osoby bez přístřeší ve městě Litovel zajišťují základní potřeby a jakým způsobem (zda vůbec) využívají sociální služby města. Výzkumné šetření ukázalo, že respondenti mají potřebu zajistit si zejména bydlení, jídlo, hygienu a možnost práce na zkrácený úvazek.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	bezdomovec, bezdomovství, přístřeší, domov, sociální služby, sociální práce.
<b>Title of Thesis:</b>	Homeless people in Litovel.

<b>Annotation:</b>	The aim of this bachelor thesis is to describe the situation of homeless people in the town of Litovel and find out what their needs are. The theoretical part describes the basic terms related to homeless people, homelessness, social services and social work with the homeless. The empirical part contains the survey procedure, where I chose a quantitative research strategy and with the help of a structured questionnaire with assistance, the research questions were answered. The answers of the respondents provided information how homeless people in the town of Litovel secure basic needs and how (if at all) they use the social services of the town. The research survey showed that respondents' main needs are to secure housing, food, hygiene and part-time work.
<b>Keywords:</b>	homeless, homelessness, shelter, home, social services, social work.
<b>Názvy příloh vázaných v práci:</b>	Příloha č. 1: Dotazník (vzor) Příloha č. 2: ETHOS (Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR)
<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	23
<b>Rozsah práce:</b>	54 (75 110 znaků s mezerami)

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>7</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>9</b>
<b>1 BEZDOMOVSTVÍ</b> .....	<b>9</b>
1.1 Charakteristika bezdomovství .....	9
1.2 Typologie bezdomovství .....	10
1.3 Člověk bez domova (bezdomovec) .....	11
1.4 Vznik a příčiny bezdomovství.....	12
1.5 Rizika bezdomovství .....	14
<b>2 SOCIÁLNÍ PRÁCE A SLUŽBY PRO OSOBY BEZ DOMOVA</b> .....	<b>17</b>
2.1 Sociální práce s lidmi bez domova.....	17
2.2 Sociální služby .....	19
2.3 Služby sociální prevence .....	21
2.3.1 Terénní služba .....	21
2.3.2 Nízkoprahová denní centra .....	22
2.3.3 Noclehárny .....	22
2.3.4 Azylové domy .....	23
<b>EMPIRICKÁ ČÁST</b> .....	<b>25</b>
<b>3 METODA EMPIRICKÉHO ŠETŘENÍ</b> .....	<b>25</b>
3.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky .....	25
3.2 Metoda výzkumu .....	25
3.3 Sběr dat.....	26
3.4 Shrnutí výzkumu .....	27
3.5 Odpovědi na výzkumné otázky .....	40
<b>4 DISKUSE</b> .....	<b>43</b>
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>44</b>

<b>LITERATURA A ZDROJE.....</b>	<b>45</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>47</b>
<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>48</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>49</b>

## ÚVOD

Bakalářská práce, kterou předkládám, vznikla jako reakce na moji supervidovanou odbornou praxi v Charitní poradně Nedlužím, kterou zřizuje Charita Šternberk, středisko Litovel. V rámci své praxe jsem měla možnost se potkat s klienty tohoto odborného sociálního poradenství. Službu využívají lidé v tíživé sociální situaci a sociálně vyloučení, zejména v důsledku dluhového problému. Cílem služby je společně najít možnosti řešení dané situace, které by vedly ke stabilizaci podmínek jedince či rodiny a k návratu do společnosti. Pro téma své bakalářské práce jsem se rozhodla, neboť mě při absolvování praxe začalo zajímat, jak je to s bezdomoveckou otázkou v Litovli. V rámci svých praxí jsem zjistila, že zatímco v Uničově a ve Šternberku Charita Šternberk služby pro osoby bez domova poskytuje, tak v Litovli žádnou takovou službu pro lidi bez přístřeší nemá, a ani ji nenabízí nikdo jiný. Jak jsem již zmínila, město Litovel žádnou službu pro lidi bez domova nemá, a tak Charitní poradnu „Nedlužím“ navštěvuje i tato cílová skupina.

Svůj plán jsem předložila vedoucí střediska Charity Litovel a ta o toto téma projevila zájem. Město Litovel má dlouhodobě zájem hledat a zajistit osobám bez přístřeší možnost zlepšení kvality jejich života, ale v současné době nemá žádnou službu sociální prevence pro tuto oblast. Tudiž město i charita mají za užitečné provést výzkum mezi klienty poradny, kteří jsou zároveň osobami bez přístřeší. Představitelé města i Charity by rádi zjistili, o co by měli lidé bez domova zájem, co by pomohlo zlepšit jejich život a například výstupy mé práce využít v rámci komunitního plánování města Litovel. Cílem této bakalářské práce je popsat situaci osob bez přístřeší ve městě Litovel a zjistit, jaké mají potřeby.

Moje práce bude rozdělena do dvou částí, teoretické a empirické. V první kapitole teoretické části práce chci popsat bezdomovectví jako takové, jeho vznik, příčiny, rozdělení, charakteristiky bezdomovectví, kdo je to člověk bez domova (bezdomovec). V druhé kapitole teoretické části se zaměřím na sociální služby. Co je to sociální služba a komu je určena. Zejména se budu věnovat službám určeným pro osoby bez přístřeší. Mezi tyto služby například patří sociální poradny, noclehárny, nízkoprahová denní centra a další. V druhé části své práce se budu věnovat výzkumu, ve kterém využiji kvantitativní strategie výzkumu, metodu dotazování, kterou postavím na rozhovorech (strukturovaný rozhovor – záznamový arch). Rozhovory

budou probíhat ve službě Charitní poradna „Nedlužím“ při Charitě v Litvli s osobami, které využívají materiální pomoc (oděv, hygienu, potraviny), případně poradenské služby sociálního pracovníka poradny. Zároveň bych ráda připojila názory sociálních pracovníků v Litvli na daný problém.



# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 BEZDOMOVSTVÍ

Obsahem této kapitoly bude charakteristika, typologie, vznik a příčiny bezdomovectví. Zejména mě bude zajímat zjevné bezdomovectví, kterému se budu věnovat v empirické části práce. Chci zmínit, jaká bezdomovectví znamená rizika nejen pro osoby samotné, ale také pro společnost, a v neposlední řadě bych ráda popsala, kdo je to vlastně člověk bez domova (bezdomovec) a jak ho společnost vnímá.

### 1.1 Charakteristika bezdomovství

Bezdomovectví není vymezeno jen jednou jedinou správnou definicí a ani neexistuje žádné konkrétní vymezení tohoto fenoménu pro přesné vyjádření skutečnosti (Hradecký a kol., 2007, s. 10). Hlavní charakteristikou bezdomovectví je absence domova jako takového, absence soukromého teritoria, které má svou formální a emocionální složku (Vágnerová a kol., 2018, s. 7). Vágnerová dodává: *„Ztráta domova vede k redukci pocitu jistoty a bezpečí. Domov představuje stabilní zázemí. Je ústředním aspektem života každého jedince, může se jím definovat, je součástí jeho identity a poskytuje mu pocit zakotvení a souměřitelnosti.“* (Vágnerová a kol., 2018, s. 7). Vágnerová se dále zamýšlí nad tím, že propad na ulici nemusí být trvalý, ale tak stejně nemusí být trvalý ani návrat do společnosti. *„Bezdomovectví je třeba chápat jako proces než trvalý stav.“* (Vágnerová a kol., 2018, s. 8).

Schwarzová označuje bezdomovectví jako situaci bezprostřední nouze, v níž se ocitá člověk bez trvalého domova a na slovo domov klade důraz, neboť podle ní nejde jen o přístřeší, ale o asociaci s jistotou a bezpečím (Schwarzová in Matoušek, Kodymová a Koláčková 2010, s. 316). Taktéž Hradeckí ve svém díle uvádějí, že domov je víc než střecha nad hlavou, útočiště nebo místo kam si složit hlavu. Slovo domov evokuje vzpomínky na rodinu, pocit ochrany a bezpečí, lásky, intimity. *„Být bez domova tedy je něco důležitějšího, něco hlubšího a bolestnějšího, než být bez střechy nad hlavou“* (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 36).

Problematika lidí bez domova – bezdomovectví se dotýká každé země na světě. U některých skupin obyvatel bývá výsledkem kulturního a národního příslušenství k té či oné skupině, ne důsledkem sociálního selhání. Tito lidé se hlásí k tradicím svého národa a volí si nomádský způsob života dobrovolně (Marek & Strnad, 2012, s. 12).

Hradečtí popisují bezdomovectví jako formu sociálního vyloučení, kdy s příchodem demokracie v devadesátých letech si stále více celá (tehdy ještě československá) společnost začíná uvědomovat a rozeznávat nelítostnou povahu chudoby (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 21). Jak Hradečtí ve svém díle zmiňují, minulý politický systém zaručoval právo na práci a „socialistické organizace“ byly nuceny zaměstnat i málo výkonné nebo nepotřebné pracovníky. Práce se často nabízela i s ubytováním v podnikových ubytovnách. Po roku 1989 se ubytovny zrušily, přestalo se trestat příživnictví, na ulici díky amnestii skončila také spousta vězňů. Konfrontace s realitou byla pro naši společnost nová (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 13).

Jak jsem uvedla v předcházejícím odstavci, po roce 1989 se v naší zemi začalo skloňovat slovo chudoba, které minulý režim popíral, stejně jako veškeré sociální problémy. Nepřipouštěli jsme si existenci osob v nouzi (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 21). Kliment a Dočekal bezdomovectví charakterizují jako podmiňující jevy chudoby a vyloučení. A dále doplňují: „*Jejich vzájemná podmíněnost je však vykládána různě, jednotlivé jevy jsou jednou brány za příčinu, podruhé za následek*“ (Kliment & Dočekal, 2016, s. 25).

## 1.2 Typologie bezdomovství

Hradečtí dělí bezdomovectví do tří skupin: 1. Zjevné, kde je absence střechy nad hlavou (spaní na ulici, nebo jiných veřejných místech, sklepích, parcích), 2. Skryté, absence domova (squat, bydlení bez smlouvy, u přátel a podobně), 3. Potenciální, kde je bydlení nejisté (život v instituci, jako je např. vězení nebo dětský domov, dlouhodobý případně krátkodobý pronájem, ubytovny různého typu), (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 27). Průdková s Novotným k potenciálnímu bezdomovství dodávají: „*Budí dojmem, že mají bydlení, ale ve skutečnosti žijí ve složitých a nepředstavitelně obtížných podmínkách*“ (Průdková a Novotný, 2008, s. 14). Na jedné straně jsou lidé fakticky žijící a spící na ulici a na druhé straně lidé, u kterých je bydlení nejisté ať ze zdravotních důvodů, nebo se jim nedostává cenově dostupného bydlení (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 27). Zjevní bezdomovci jsou ti, na kterých lze jejich situaci poznat na první pohled a kteří nemají možnost se uchýlit mimo veřejný prostor. Oni sami své poměry neskrývají a veřejnost je za bezdomovce považuje. Skrytí bezdomovci nemají možnost stálého bydlení, ale než život na ulici vybírají si neoficiální bydlení (volí přespání u známých, ubytovny, noclehárny).

Po právní stránce jsou tedy bezdomovci. Potencionální bezdomovci sice zatím bydlení mají, ale stále je v nedohlednu, a tak riziko bezdomovectví je pro ně aktuální (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 14–15).

FEANSA (evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci) přijala a vypracovala typologii bezdomovectví ETHOS (evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení). Tato typologie je schopna poskytnout jednodušší přístup k porozumění bezdomovectví. „*Úkolem typologie je přispět ke zlepšení sběru a srovnávání dat*“ (Hradecký a kol., 2007, s. 31). Tento „nástroj“ lze využít na národní úrovni, a tak pomoci při rozhodování o strategiích řešení bezdomovectví. Hradecký ve své publikaci zdůrazňuje nutnost chápat bezdomovectví v širším smyslu, a nezahrnovat do něj pouze osoby přežívající venku, bez střechy nad hlavou. ETHOS nepopisuje příčiny bezdomovství, ale životní situace a bydlení jedince. Bydlení podle této typologie můžeme dělit na tři oblasti: fyzické, právní a sociální. Z toho plynou formy vyloučení z bydlení: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení. ETHOS je dále doplněna o subkategorie: např. cílové skupiny (minority, věk, senioři, děti, migranti), speciální problematiky (alkoholici, aj.), podle původu atd. Hradecký uvádí: „*bezdomovectví je víc proces než stav nebo jev*“ (Hradecký a kol., 2007, s. 31–33). Zmíněná typologie bezdomovectví ETHOS je uvedena v příloze č. 2 této bakalářské práce.

### **1.3 Člověk bez domova (bezdomovec)**

Termín bezdomovec prošel významnou proměnou, a i když není pejorativní a v zahraničí toto označení je identické (homeless), stal se synonymem špinavého, zanedbaného obtěžujícího člověka, zejména muže (Průdková & Novotný, 2008, s. 9–10). Průdková s Novotným dále doplňují: „*Příčinou je skutečnost, že tyto bezdomovci tvoří sice menší skupiny bezdomovců, jsou však nejnápadnější, na první pohled rozpoznatelní.*“ (Průdková & Novotný, 2008, s. 10). V současné době se v odborných kruzích místo bezdomovec častěji používá sousloví „lidé bez přístřeší“ nebo „lidé bez domova“. Na straně druhé je stručný a výstižný a sám o sobě neutrální: „*Bezdomovec je ten, kdo je bez domova*“ (Schwarzová in Matoušek a kol., 2010, s. 315).

Společnost vnímá obecně bezdomovce jako jedince, který je zanedbaný, špinavý, s igelitkami v ruce, ve kterých je skryt veškerý jeho majetek (Marek, Strnad

& Hotovcová, 2012, s. 63). U mladých bezdomovců a těch, kteří jsou na ulici krátce, je, jak uvádí Marek a spol.: „*možnost uchovat si každodenní hygienické návyky důležitá i pro pocit hrdosti a odmítají se tak identifikovat se subkulturou ostatních bezdomovců*“ (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 62). U mladých je navíc kladen důraz na nošení značkového oblečení, které se stává psychologickou obranou vlastního pojetí. Je to hygiena a vzhled, co rozděluje bezdomovce na ty lehce rozpoznatelné, kteří rezignovali a veřejně demonstrují svůj stav a na ty, kteří co se snaží své bezdomovectví krýt (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 62).

Na ulici se během uplynulých dvaceti let vedle mužů objevily i ženy, osamocené, jiné s partnerem, některé dokonce i s dětmi. Ženy většinou svoji situaci před společností skrývají (i za cenu utrpení, pronásledování) – tedy ženy bezdomovkyně jsou spíše bezdomovkyně skryté (Haasová in Prinz, 2009, s. 15–16). První odhady v ČR mluvily o 10-15 % žen z celkové bezdomovecké populace. Haasová dále už obecně, o osobách bez domova, uvádí: „*pokud hovoříme o bezdomovcích, kteří jsou obtížně sledovatelní, pohybujeme se v rovině odhadů, neexistují žádné relevantní, přesné údaje o počtech a složení bezdomovců.*“ (Haasová in Prinz, 2009, s. 15–16). Matoušek doplňuje: „*Poslední odhady na základě dílčích výzkumů neziskových organizací pracujících s bezdomovci hovoří o 0,34% české populace*“ (Matoušek a spol., 2010, s. 317).

Bezdomovec samozřejmě dnešní společnosti vadí. Společnosti, která hlásá jen cestu úspěchu, mládí, zdraví a perfektního vzhledu a cestu bohatství, a tomu všemu se bezdomovec vymyká. Společnost si neuvědomuje, že bezdomovci byli i za minulého režimu, ale ne ti viditelní. I když se novináři, politici i úředníci snaží bezdomovce definovat, není typický bezdomovec a není ani typická sociální vrstva, z níž by bezdomovci „vznikali“. Bezdomovec není jen zapáchající chlap na nádraží, ale i ženy, děti, matky (Cveček, 2007, s. 83).

## **1.4 Vznik a příčiny bezdomovství**

Obecně lze říci, že příčin bezdomovectví je několik. Souvisí jak s nezaměstnaností a nízkými příjmy, tak se ztrátou bydlení, nerovností mezi muži a ženami, nevyvážeností rodinného života, ale také s nízkým vzděláním a nekvalifikovaností, malými příležitostmi, jichž se lidem dostává, se zdravotní péčí, zabezpečením ve stáří, s občanskými a dalšími jevy (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 35). Příčiny propadu do bezdomovectví mohou být různé, a to samé platí pro spouštěče, které mu

bezprostředně předcházejí. I když se mohou jevit banálně, bývají vyústěním déledobých problémů, které se časem nakumulovaly. „*Vývoj situace mívá podobu dominového efektu, kdy jeden problém vyvolává další.*“ (Vágnerová a kol., 2018, s. 59). Dále Vágnerová upřesňuje, že častým spouštěčem propadu na ulici je rozpad manželství a následný odchod nebo vyhození z domu, kombinace ztráty práce a bydlení (zhoršení zdravotního stavu, nemožnost pracovat, ztráta příjmů, neschopnost platit bydlení, nadměrné pití alkoholu, užívání drog, psychické problémy), (Vágnerová a kol., 2018, s. 60-66). Hradeckí dělí příčiny bezdomovectví podle faktorů, a to na objektivní a subjektivní: „*Faktory objektivní jsou ovlivněny sociální politikou státu, sociálním zákonodárstvím apod. Faktory subjektivní jsou ovlivněny jednotlivci, rodinami, společenskými skupinami, jejich schopnostmi, rysy, temperamentem, charakterem, věkem apod.*“ (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 33). Faktory subjektivní dále dělí na materiální, vztahové, osobní a institucionální (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 33-34).

Jak jsem již zde uvedla, jednou z příčin bezdomovectví je ztráta bydlení. Jak píše Keller ve své knize: „*Zpravidla vše začíná problémy se zaměstnáním*“ (Keller 2013, s. 81). Příjem je nejistý a nepravidelný, dochází k ohrožení domova. Keller dodává: „*Proces ztráty domova lze chápat ve dvou souběžných rovinách: v obecné rovině, jako ztrátu sociálního zakotvení, příslušnosti ke společnosti, ve smyslu užším jako problém s konkrétním domovem, tedy s bydlením a s provozováním vlastní domácnosti*“ (Keller, 2013, s. 81).

Keller upozorňuje, že jedním z velkých problémů bezdomovectví jsou změny na trhu práce, ale také nedostatek bytů, zejména levných bytů pro mladé (Keller, 2013, s. 259–260). Trh s byty se za poslední roky velmi proměnil. Silné populační ročníky se chtějí osamostatnit, roste počet domácností jednotlivců. Zesílená poptávka po bytech zapříčinila zdražení bytů, kdy počet pronajímaných bytů klesl a zvýšil se počet bytů na prodej. Jsou ohroženi lidé, kteří by si za dřívějších okolností byli schopni bydlení udržet, ale změnou společenských podmínek roste riziko, že zůstanou na ulici (Keller, 2013, s. 259–260).

Marek, Strnad, Hotovcová uvádějí: „*Základní regulí přijetí do společnosti je bydlet, být součástí pracovního trhu a přijmout roli společensky očekávanou.*“ (Marek, Strnad & Hotovcová 2012, s. 59). Dále se zamýšlejí nad tím, kdo je viníkem propasti mezi lidmi bez přístřeší, zda člověk bez domova nebo společnost. „*Je skutečně bezdomovec*

*vinen svým chováním, když ztratil schopnosti i možnosti, aby si bydlení udržel?“* (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 60).

Příčiny bezdomovství mladých téměř vždy souvisejí s nefunkčností a s rozpadem rodiny. Rodinu obvykle mají, ale buď je disfunkční, nebo se rozpadla. U dospívajících po odchodu z dětských domovů je příčina bezdomovectví jiná (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 93). *„Mladí opouštějí dětský domov nepřipraveni na běžný život a riziko selhání je větší, protože nemají dostatečné podporující sociální zázemí“* (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 93).

Kliment a Dočekal ve své knize uvádějí: *„Při studiu příčin bezdomovství musíme vycházet z výpovědi samotných aktérů, tedy bezdomovců, kteří mohou svůj životní příběh interpretovat a podávat pro sebe přijatelným způsobem, aby si udrželi vlastní přijatelné sebepojetí“* (Kliment & Dočekal, 2016, s. 37). Jak dále Kliment s Dočekalem upozorňují, navíc lze očekávat, že budou nalézat příčiny své současné situace spíše ve svém okolí, a jejich posuzovatelé budou postupovat přesně naopak (příčinu vidí na straně bezdomovců). Jako nejčastěji prezentované příběhy bezdomovců, co do příčiny jejich současného stavu, Kliment s Dočekalem uvádějí: nadužívání psychoaktivních látek, rozpad rodinného systému, ztráta domova a zaměstnání.

Bezdomovectví je natolik komplexní jev, že nelze stanovit jednu příčinu bezdomovectví, která by byla jeho spouštěčem, ale jedná se o kombinaci více faktorů (Kliment & Dočekal, 2016, s. 37). Průdková s Novotným uvádějí, že: *„znalost příčin bezdomovectví je základním předpokladem všech snah o řešení tohoto problému, protože samotné odstraňování následků bezdomovectví je značně neefektivní“* (Průdková & Novotný, 2008, s. 15). Dále doplňují: *„Komplikací je zde skutečnost, že ne vždy lze spolehlivě rozlišit, co je příčinou a co následkem bezdomovectví“* (Průdková & Novotný, 2008, s. 15).

## **1.5 Rizika bezdomovství**

Život na ulici přináší různá rizika ať už v podobě neustálého stresu, nebo nutností vyrovnávat se soustavným ohrožením (Úlehla, 2005, s. 26). Lidé spící i bdící na ulici jsou ohroženi jednotlivci i skupinami, kteří považují bezdomovce za „obtížný hmyz“ (Průdková & Novotný, 2008, s. 38). Dále jsou to rizika zdravotní, a to především z důvodu nemožnosti dodržovat obvyklé hygienické návyky (Úlehla, 2005, s. 26).

Velké riziko pro bezdomovce i společnost je fakt, že bezdomovectví jde v ruku v ruce s vytvářením a podporou šedé ekonomiky. Když už bezdomovci pracují, tak buď nelegálně, nebo jen příležitostně. V tom lepším případě formou dohody o provedení práce, často však bez smlouvy o pracovním vztahu (Průdková & Novotný, 2008, s. 19). Když už si ale nějaké peníze vydělají, neumí s nimi hospodařit, a to ze dvou důvodů, říká Vágnerová & kol.: „*když peníze dostanou, chtějí si užít toho, na co většinou prostředky nemají, a také se na nich chtějí přiživit i ostatní bezdomovci*“ (Vágnerová a kol., 2018, s. 141). Na nelegálním trhu práce se pohybují lidé zatížení exekucemi, ale i cizinci s neplatným pracovním povolením (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 23). Marek, Strnad, Hotovcová uvádějí: „*Málokterý bezdomovec je součástí oficiálního pracovního trhu.*“ (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 22).

Dalším rizikem pro lidi bez domova je neschopnost a také nechuť komunikovat s úřady. Nezvládají úřední vyřizování, ať už je to z důvodu nižších kompetencí nebo závislosti na alkoholu či drogách, a tak o dávky ani nepožádají. Někaký druh sociální dávky pobírá asi 60 % bezdomovců (dávky pomoci v hmotné nouzi nebo některou z forem důchodu), (Vágnerová a kol., 2018, s. 140–143). Častým jevem je chorobný strach z jednání na úřadech, kdy bez doprovodu si nejsou bezdomovci schopni uspořádat svoje záležitosti. Jednak je to tím, že se neorientují v množství formulářů a v kompetencích jednotlivých úřadů, ale také proto, že trpí sociální fobií. Množství lidí a pocit, že všechny oči se upírají právě na něj, je pro bezdomovce skličující a cítí se bezradně (Průdková & Novotný, 2008, s. 32–33).

Keller zmiňuje, že reakcí na krajní vyloučení bývají a jsou různé formy úniku z reality. Mírnější podoba je popírání situace, počáteční i pokročilejší příznaky ztráty domova jsou ignorovány, vše se zahaluje do „*růžového obláčku*“. Jiný postoj je naprostá rezignace, nebo naopak odpadají poslední zbytky bezpečí a zoufalí lidé se vrhají do pohromy s touhou dostat se až na dno. Vytvářejí si iluzi, že aspoň svoji destrukci mají pod kontrolou (Keller, 2013, 93–94). Vlivem trvalého stresu mohou nastat zdravotní potíže (Keller, 2013, s. 83). Jak uvádí Vágnerová & kol., nejčastějším psychickým problémem lidí, kteří žijí na ulici, jsou deprese. Tyto jsou mnohdy kombinovány nadměrným požíváním alkoholu či drog, které eliminují bezdomovcům nepříjemné pocity z života na ulici (Vágnerová a kol., 2018, s. 187). Co se týká závislosti na návykových látkách, hraje prim alkohol. Marek, Strnad & Hotovcová uvádějí, že i když se mezi lidmi bez přístřeší nachází i abstinenti, veřejnost vnímá bezdomovectví

ve spojení s alkoholem. Lidé na ulici nevidí svoji závislost na alkoholu či drogách jako problém. Říkají, že jim droga víc dává, než bere. Jsou ale jedinci, u kterých závislost není příčinou, ale následkem života na ulici (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 27–28).

Velkým rizikem pro lidi bez domova je kriminalita. Nejen proto, že se mezi bezdomovci nalézají nemálo propuštěných vězňů, ale také proto, že těm, kdo dosud nebyli trestáni, hrozí velké riziko, že trestný čin spáchají. Vede je k tomu nejen hmotná nouze, ale i pohyb v kriminogenním prostředí (Štěchová in Prinz, 2013, s. 21). Průdková s Novotným uvádí: „*Nejenom přestupek zapříčiní, že se někdo stane bezdomovcem, ale bezdomovství zapříčiní, že přestupky opakuje, což se projevuje tím, že se mnoho bezdomovců pohybuje mezi ulicí (...) a vězením*“ (Průdková & Novotný, 2008, s. 21–22). Lidé pracující s bezdomovci se přiklánějí spíše k tvrzení, že lidé bez domova jsou převážně oběťmi, nikoli pachateli násilí (Průdková & Novotný, 2008, s. 38).

Dalším z jevů, které jsou součástí života lidí na ulici, je prostituce. Je to způsob obživy zejména mladších mužů a žen mladšího a středního věku (Vágnerová a kol., 2018, s. 163).

Zásadním problémem pro většinu bezdomovců jsou dluhy. Vznikají jako důsledek jejich lhostejnosti k plnění povinností, neuvažování o možných dopadech aktuálního jednání. Více než polovina dluhů vzniká neplacením zdravotního pojištění a pokut za jízdu na černo. Obecně platí, čím déle je někdo na ulici, tím více roste i jeho zadlužení. Dluhy představují specifickou překážku návratu do společnosti (Vágnerová a kol., 2018, s. 218–219).

V této kapitole jsem se zaměřila na bezdomovectví, jeho příčiny, vznik a působení různých faktorů, jak objektivních, tak subjektivních. Co bezdomovectví charakterizuje, je zejména ztráta domova, bezpečí a sociálních vazeb. Rizika bezdomovectví vidím hlavně v obtížném návratu osob bez domova zpět do „běžného života“ (kriminalita, rezignace). Objasnila jsem typologii bezdomovectví, kdy lidé bez domova bývají děleni na zjevné, skryté a potencionální a také jsem poukázala na typologii ETHOS. V empirické části práce se budu zabývat pouze skupinou zjevných osob bez domova. V neposlední řadě jsem se snažila popsat, kdo je to člověk bez domova a jak ho vnímá společnost.



## **2 SOCIÁLNÍ PRÁCE A SLUŽBY PRO OSOBY BEZ DOMOVA**

V druhé kapitole teoretické části se budu zabývat v první řadě sociální prací s lidmi bez domova. Zaměřím se na sociální služby obecně a zároveň chci specifikovat služby sociální prevence, které přímo souvisí s bezdomovectvím. Tato kapitola popisuje služby, které se plně věnují cílové skupině osob bez domova. V závěru kapitoly popíši, jaké další služby mohou lidé bez domova využívat a mohou jim pomoci řešit jejich životní situaci.

### **2.1 Sociální práce s lidmi bez domova**

Sociální práce je obnovou fungování klienta a tvorba podmínek příznivých pro tento cíl za využití zdrojů klienta a celospolečenské solidarity. Sociálního pracovníka můžeme považovat za prostředníka mezi klienty a většinovou společností (Průdková & Novotný, 2008, s. 40). Průdková s Novotným dodávají: *„nejde o to udělat něco za klienta, ale udělat to s ním, protože věříme, že je schopen pomoci si sám, dostane-li se mu potřebných informací a interindividuálně specifické podpory“* (Průdková & Novotný, 2008, s. 40).

Matoušek zmiňuje důležitost zaměřit se v praxi sociální práce s lidmi bez domova na preventivní aktivity, služby zaměřené na naplnění základních potřeb a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost (Matoušek a kol., 2010, s. 320). Kliment s Dočekalem o tomtéž mluví jako o prevenci primární, sekundární a terciární (Kliment & Dočekal, 2016, s. 65). U primární prevence zdůrazňují důležitost aktivit, které posilují autonomii jedince, který jedná proaktivně s vizí na svoji blízkou i vzdálenou budoucnost s nápomocí vzdělávacího, sociálního, ekonomického a právního systému. Sekundární prevence má zastavit již nastalý proces sociální exkluze a podpořit proces zpětné integrace do společnosti. Poslední terciární prevence je určena pro adaptované osoby bez domova na svoji situaci, s cílem zmírnit dopady jak na nositele, tak i na společnost. V tomto případě se jedná o služby jako terénní programy nebo nízkoprahová denní centra, která slouží pro uspokojení nejzákladnějších potřeb bezdomovců (Kliment & Dočekal, 2016, s. 65–66).

Sociální pracovník by měl spolupracovat na zakázkách klienta s dalšími odborníky, kteří jsou na daný problém specializovaní, dochází tím k větší efektivitě a lepším

výsledkům. Tato praxe je výhodná jak pro klienta, tak i pro sociálního pracovníka (Vágnerová a kol., 2018, s. 280–281). V každém případě by měl sociální pracovník reflektovat přání klienta, neboť ne všichni o nabízenou pomoc stojí. Jedni pro to, že nechtějí nic měnit, jiní věří, že situaci zvládnou sami, a také jsou tací, kteří nevěří, že by dokázali cokoli změnit (Průdková & Novotný, 2008, s. 40).

Nejdůležitější na sociální práci s klientem je první kontakt. I když si sociální pracovník může myslet, že přesně ví, co klient potřebuje, první, co by po pozdravu měl udělat, je, že se zeptá klienta, co potřebuje, co pro něj může udělat (Průdková & Novotný, 2008, s. 50–51). Krakešovi ve svém díle uvádí: „*Způsob, jak sociální pracovník svůj styk se svým svěřencem naváže, má rozhodující vliv na veškerou další práci*“ (Krakeš & Krakešová, 1938, s. 59). Je velmi důležité dát klientovi najevo, že je pro sociálního pracovníka jeho názor důležitý. Tím mu dá pocit, že je to on, kdo má hlavně o svém životě rozhodovat, on za něj nese odpovědnost, protože je to přece jeho život (Průdková & Novotný, 2008, s. 51).

Mezi základní druhy a formy sociálních služeb, které uvádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je vedle služby sociální péče a prevence také sociální poradenství, které zahrnuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Základní poradenství je základní činností při poskytování všech druhů služeb. Přispívá k řešení nepříznivé sociální situace a poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni tuto činnost zajistit. Odborné sociální poradenství se již zaměřuje na potřeby konkrétní sociální skupiny (zákon č. 108/2006 Sb., § 37). Z hlediska praxe u osob bez domova je nutné postupně řešit tři základní oblasti – mít doklad totožnosti, najít aspoň minimální pravidelný příjem, zajistit bezpečný nocleh. Jedno podmiňuje druhé, přičemž ztráta jednoho z nich znamená dříve či později ztrátu dalších dvou (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 133).

Nejčastější důvody, kdy se klient obrací na sociálního pracovníka, je pomoc s vyřízením osobních dokladů, dále je to žádost o potravinovou pomoc, hygienu, výměnu ošacení, ale také žádost o zprostředkování pobytových sociálních služeb, poradenství v registraci na úřadu práce, získání nejrůznějších sociálních dávek (podpora v nezaměstnanosti, dávek pomoci v hmotné nouzi, starobní a invalidní důchod apod.). Mohou to být ale také žádosti o pomoc při řešení dluhů a exekucí, o používání adresy zařízení jako kontaktní adresy, žádosti o zprostředkování zaměstnání, kontaktování příbuzných, žádosti ohledně zdraví klientů (různé závislosti,

jedinci s mentálním postižením, psychiatrickými obtížemi) apod (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 134–140).

Důležitá je posloupnost při kontaktu s osobou bez přístřeší. Sociální pracovník nejdříve nabízí služby, které uspokojí jeho základní životní potřeby, a pak postupuje k těm vyšším (Maslowova pyramida potřeb), (Průdková & Novotný, 2008, s. 51). Podle A. H. Maslowa, lze potřeby člověka dělit na základní a metapotřeby. Základní potřeby jsou fyziologické (voda, potrava, hlad, žízeň, spánek, sex) a psychologické (láska a sounáležitost, pocit bezpečí a jistoty, sebeúcta). V případě, že nejsou uspokojeny do jisté míry základní potřeby, nedochází k uspokojení potřeb vyšších (spravedlnost, krása, pořádek, seberealizace, cti), (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 29). Uspokojením základních potřeb vytváříme podmínky pro, aby mohl začít uvažovat o změnách ve svém životě. *„Teprve když je člověk nasycený, umytý, převlečený, odpočinitý a cítí se v bezpečí, může začít přemýšlet, jaký život vede“* (Průdková & Novotný, 2008, s. 51).

Na závěr této podkapitoly bych zmínila jednu z doplňkových služeb, a to službu duchovní, pastorační. Sociální pracovník může tuto službu nabídnout, upozornit na ni, ale pak už je na klientovi, zda službu využije. (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 142–143). Jak zmiňují Hradeckí (1996): *„Ze všeho nejdůležitější je dobré slovo, nabídka spoluúčasti na problému a jeho vyřešení, osobní vztah“* (Hradecký & Hradecká, 1996, s. 55).

## **2.2 Sociální služby**

Činnost sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon“). Zákon dělí sociální služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Pobytovými službami se rozumí služby, které jsou spojené s ubytováním v zařízení sociálních služeb, ambulantní služby jsou služby, za kterými osoba dochází do zařízení sociálních služeb, a terénní služby jsou poskytovány osobě v jejím přirozeném sociálním prostředí (zákon č.108/2006 Sb., § 32–33).

*„Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy*

*toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.*“ (zákon č.108/2006 Sb., § 38).

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osobám, které jsou tímto ohroženy pro svoji krizovou sociální situaci (zákon č.108/2006 Sb., § 53). Zákon dále uvádí, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Poskytovaná forma i obsah každé sociální služby musí zachovávat lidskou důstojnost osob a pomoc musí vycházet z individuálních potřeb osob a musí na ně působit aktivně, podporovat jejich samostatnost, motivovat je k činnostem, které vedou ven z nepříznivé sociální situace, posilovat jejich sociální začleňování (zákon č. 108/2006 Sb., § 2, odst. 1 a 2). „*Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních lidských svobod.*“ (zákon č. 108/2006 Sb., § 2, odst. 1 a 2).

Sociální služby jsou poskytovány společensky znevýhodněným lidem s cílem zlepšit kvalitu jejich života a pokud možno je v maximální možné míře začlenit do společnosti a zároveň chránit společnost před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby zohledňují jak osobu klienta, tak jeho rodinu, skupiny, do kterých patří, tak i širší společenství (Matoušek, 2007, s. 9).

Poskytování sociálních služeb se řídí Standardy kvality sociálních služeb, jež byly vytvořeny, a začaly být doporučovány MPSV v roce 2002. Závazné jsou prostřednictvím zákona o sociálních službách od 1. 1. 2007. Jsou nastaveny obecně a jejich konkrétní podobu si vypracovává každá organizace s ohledem na charakter sociálního zařízení, klienty a pracovníky (Průdková & Novotný, 2008, s. 41).

Pro osoby bez domova sociální služby poskytují různá podpůrná zařízení. Jak jsem již uvedla, podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, sociální služby pro osoby bez přístřeší spadají do služeb sociální prevence. Jde o azylové domy, nízkoprahová denní centra, noclehárny a terénní služby, dále např. odborné sociální poradenství, může se jednat o sociální rehabilitaci. Osoba bez domova může využívat i dalších sociálních služeb, ve kterých ale není hlavní cílovou skupinou. Příkladem může být krizová pomoc nebo domy na půli cesty (zákon č.108/2006 Sb., § 34).

Jak uvádí Matoušek: „*Sociální služby chrání občana tím, že v jeho prospěch něco konají. Poskytují je instituce veřejnoprávní nebo soukromé (nestátní organizace mají*

*soukromou povahu*). “ I v druhém případě je však stát garantem dodržování základních lidských práv, kdy kontrolní činností a přidělováním licencí (registrací) ručí občanům, že budou tyto instituce vykonávat to, k čemu se zavázaly (Matoušek, 2007, s. 11). Zřizovatelem a poskytovatelem sociálních služeb může být v ČR obec, kraj a MPSV, ale také neziskové organizace a další subjekty (Matoušek, 2007, s. 12).

## **2.3 Služby sociální prevence**

Stát má zájem, aby uživatelé sociálních služeb měli možnost a zejména chtěli sami svoji situaci řešit. Služby pro bezdomovce mají být nějakým způsobem pro ně atraktivní, ale zároveň motivující pro změnu jejich životního stylu (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 116). Je žádoucí, aby všechny služby cílené na základní potřeby byly poskytovány na jednom místě a na ně bezprostředně navazovaly pobytové služby. Mnoho klientů zpravidla po uspokojení akutních potřeb projeví zájem o trvalejší změnu své životní situace, a na tuto vůli ke změně je potřeba bezprostředně reagovat (Matoušek a kol., 2010, s. 322–323).

V následujících podkapitolách bych chtěla zmínit a popsat služby pro lidi bez domova, ale i ty, které nejsou určeny jen jim. Klíč, který jsem pro výběr popisovaných sociálních služeb zvolila, byl elektronický „Katalog poskytovatelů a sociálních služeb v Olomouckém kraji“. Po zadání hesla „nemám domov“, mě katalog odkázal nejčastěji na čtyři popisované služby. Také jsem čerpala z informací, které jsem získala na svých supervidovaných praxích.

### **2.3.1 Terénní služba**

*„Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy.“* (zákon č.108/2006 Sb., § 69). Cílem služby je minimalizovat rizika způsobu jejich života. Služba může být poskytována anonymně. Služba zahrnuje zprostředkování se společenským prostředím a pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zákon č.108/2006 Sb., § 69).

Jedná se o službu, kterou klient cíleně nevyhledává a není poskytována pouze bezdomovcům. Sociální pracovník má možnost klienta navštívit v „jeho“ prostředí, kde se klient cítí bezpečně. Je to služba, kde je pomáháno nejen těm, kteří mají ochotu ke změně. Jedná se o podpůrnou službu, kdy se poskytuje lidem bez domova

uspokojení základních potřeb (potravinový balíček, ošacení, hygienické potřeby, zdravotní, sociální poradenství). Je zachována anonymita klienta, dochází k posílení důvěry mezi pomáhajícím a bezdomovcem. Služba je poskytována bez úhrady (Kliment & Dočekal, 2016, s. 66).

Terénní pracovník je důležitým pojítkem mezi pomáhající organizací a klientem, jde o specifický vztah pracovníka a klienta. Sociální pracovník mapuje prostředí, ve kterém se klient pohybuje, reaguje na jeho cíle a potřeby. Informuje klienta a zprostředkovává služby, nabízí doprovod k lékaři, poskytuje základní sociální poradenství. Odstraňuje bariéry mezi klientem a pomáhající organizací, napomáhá vybudovat případně obnovit důvěru v pomáhající organizaci (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 116–128).

### **2.3.2 Nízkoprahová denní centra**

Nízkoprahová denní centra poskytují pro osoby bez přístřeší ambulantní, popřípadě terénní služby (zákon č.108/2006 Sb., § 61). Služba mimo jiné obsahuje pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů. Za stravu v nízkoprahových denních centrech hradí klient úhradu ve výši stanovené poskytovatelem (MPSV Sociální služby, 2020).

Nízkoprahové denní centrum má být pro klienty co nejdostupnější. Jde o okamžitou kontaktní práci s ohroženým klientem v daném prostředí. Služba je nastavená tak, aby byla klientovi dostupná, anonymní a co nejbližší. Nízkoprahové denní centrum musí pracovat s přístupem orientovaným na podporu základních potřeb klienta, ale i motivovat klienta ke změně životního stylu. Jedná se zejména o metody dohod, jednoduchých individuálních plánů. Klient si musí uvědomit, že reintegrace se skládá z jednotlivých dosažitelných kroků. Nízkoprahové denní centrum je prostředníkem mezi prací orientovanou na podporu (terénní práce), a sociální prací orientovanou na změnu (azylové domy), (Marek, Strnad & Hotovcová, 2012, s. 129–133).

### **2.3.3 Noclehárny**

Noclehárny jsou definovány podle zákona o sociálních službách jako ambulantní služby poskytované osobám bez přístřeší, které projeví zájem o využití hygienického zařízení a přenocování (zákon č.108/2006 Sb., § 63).

Noclehárna je zpravidla první záchytný bod k sociálnímu začlenění v případě, že je dostupná návazná služba. Služby noclehárny neposkytují možnost celodenního ubytování. Sezonně poskytovatelé sociální služby noclehárna nabízejí i možnost přenocování osobám bez přístřeší v upraveném zázemí bez lůžek (například tzv. suchá židle). Jde o období, kdy klimatické podmínky znemožňují nocování venku. (Hradecký a kol., 2007, s. 35).

Ubytování na noclehárně využívají klienti většinou jednorázově a nepravidelně, s ohledem na klimatické podmínky, finanční kondici a momentální nutnost uspokojení bazálních potřeb. Noclehárny sehrávají jen podpůrnou roli a dopad sociální práce na podporu změny životního stylu klienta je velmi omezená (Kliment & Dočekal, 2016, s. 67).

Rizikem je, jak jsem již uvedla, nemožnost celodenního pobytu a nejistota příští noci (Hradecký a kol., 2007, s. 35).

#### **2.3.4 Azylové domy**

Azylové domy poskytují pobytové služby na dočasnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba je spojená s poskytnutím stravy nebo pomoci při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zákon č.108/2006 Sb., § 57).

Azylové domy poskytují celodenní ubytování, ve kterých je pobyt umožněn na základě smlouvy a obvykle je poskytováno ubytování na rok. Časové omezení služby má podpořit motivaci klientů k hledání vyšších forem bydlení, jako je bydlení v ubytovnách a bydlení v bytech. Reálně jsou ale klienti, kteří v azylových domech pobývají delší dobu s ohledem na skutečnost, že by se po opuštění azylového domu stali zjevnými bezdomovci (Kliment & Dočekal, 2016, s. 67).

V azylových domech se poskytuje ubytování, případně strava za úplaty (Hradecký a kol., 2007, s. 35). Azylové domy neposkytují jen ubytování, ale umožňují též praní prádla, provádění hygienických úkonů, přípravu jídla, v rámci azylových domů jsou poskytovány poradenské služby (Kliment & Dočekal, 2016, s. 68).

Osoby bez domova mění místa pro nocování a pobytu častěji nebo méně často v závislosti na vnějších podmínkách, popřípadě dostupnosti sociálních služeb (např.

nabídka sezónního zimního nocování formou humanitárního opatření), (Hradecký a kol., 2007, s. 34).

V předchozím textu jsem uvedla typické sociální služby využívané lidmi bez domova. Osoby bez domova mohou využívat i jiné služby a mohou je různě kombinovat. Jednou z dalších důležitých služeb, které bych chtěla zmínit, je služba sociální rehabilitace, která pomáhá specifickými činnostmi k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich schopností a dovedností (zákon č.108/2006 Sb., § 70). Přístup k řešení otázky lidí bez domova, který by zasloužil, aby se mu věnovala celá práce, je „Housing first“, bydlení především. Jde o inovativní metodu, kdy její podstatou je poskytnout lidem bez domova standardní bydlení bez předchozí léčby či tréninku a současně jim poskytnout potřebnou pomoc dle jejich individuálních potřeb (Housing-first, 2021).

V této kapitole jsem představila sociální služby obecně, komu pomáhají, jejich ukotvení v legislativě. Popsala jsem sociální práci s lidmi bez domova, kde na prvním místě je důvěra klienta v pomáhajícího, že pomoc musí vycházet z individuálních potřeb klienta a měla by klienta motivovat ke změně tak, aby se na ni podílel především on sám. Sociální pracovník by měl mít na paměti, že konečné rozhodnutí je vždy na klientovi, je to jeho život a je na něm, jak se rozhodne, a pomáhající to musí respektovat. V neposlední řadě jsem představila služby sociální prevence pro osoby bez domova, které jim pomáhají v jejich tíživé sociální situaci a zároveň jim pomáhají integrovat se do společnosti.

Jak jsem zde již zmínila, potřeby osob bez domova se naplňují nejdříve od těch nejzákladnějších a teprve až po uspokojení základních potřeb se uspokojují potřeby vyšší, nelze postupovat opačně. V empirické části mé práce mám zájem zjistit, jaké potřeby mají lidé bez domova v Litovli. V Litovli nejsou žádné služby pro osoby bez domova, tudíž mým cílem je zjistit, o jaké služby by měli lidé bez domova zájem.



## **EMPIRICKÁ ČÁST**

V teoretické části mé práce bylo mým záměrem objasnit důležité aspekty tématu vázaného na empirickou část práce, ve které se budu věnovat kvantitativnímu výzkumu. Teoretická část seznámila s tím, kdo jsou osoby bez domova, jaká práce je s nimi možná a jaké sociální služby mohou využívat.

Nyní popíšu jednotlivé kroky postupu výzkumného šetření.

### **3 METODA EMPRICKÉHO ŠETŘENÍ**

#### **3.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky**

Cílem této bakalářské práce je popsat situaci osob bez přístřeší ve městě Litovel a zjistit, jaké mají potřeby. Zjistit, kde osoby bez domova v Litovli spí (bydlí), obstarávají si jídlo, jak a zda vůbec využívají sociální služby ve městě Litovel. Určit, jaké mají potřeby, tj. jaké sociální služby by podle mínění osob bez domova v Litovli mělo město Litovel mít.

##### **Výzkumné otázky vyplývající z cíle práce:**

VO1: Jak a kde si zajišťují osoby bez domova v Litovli svoje základní potřeby?

VO2: Jaké sociální služby a služby sociální práce využívají osoby bez domova v Litovli?

VO3: Jaké sociální služby a služby sociální práce by mělo město Litovel podle mínění lidí bez domova mít?

##### **Operacionalizace pojmů**

Pro účely tohoto výzkumu je bezdomovectví chápáno jako absence domova jako takového, absence soukromého teritoria, stav bezprostřední nouze bez jistoty a bezpečí.

#### **3.2 Metoda výzkumu**

Pro svůj výzkum využiji kvantitativní strategii výzkumu, kterou postavím na metodě dotazování. Technikou sběru dat bude strukturovaný dotazník s asistencí. Tuto strategii jsem si vybrala proto, že splňuje potřebu odpovědět na jasné a specifické výzkumné otázky, mít jasný koncepční rámec.

Výzkum má mnoho společného s tím, jak se vypořádáváme s věcmi v běžném životě, je tedy užitečné pojímat výzkum jako organizovaný, systematický a logický proces. Cílem výzkumu je vysvětlit data, ne pouze data sbírat a používat k popisu věcí, a není nezbytně nutné pracovat pouze s numerickými daty nebo měřeními. „Sociální věda“ označuje vědecké studium lidského chování. „Sociální“ pak označuje lidi, jejich chování a to, že velká část chování probíhá v sociálním kontextu“ (Punch, 2008, s. 11–19).

Punch uvádí, že návrh výzkumu musí obsahovat, o čem je navrhovaný výzkum, co se pokouší odhalit, nebo čeho chce dosáhnout, jak se bude postupovat a co se dozvíme a proč to bude cenné (Punch, 2008, s. 36). Co, jak, proč?

### 3.3 Sběr dat

Výzkum a sběr dat budu provádět pomocí strukturovaného dotazníku, a to v prostředí, které jednotliví respondenti znají, a tudíž by se měli cítit komfortně.

Dotazníky budou vyplňovat klienti služby Charitní poradna Nedlužím při Charitě v Litovli, kteří využívají nabídky materiální pomoci (oděv, hygienu, potraviny), případně poradenské služby sociálního pracovníka poradny. Na závěr výzkumu bych ráda připojila názory sociálních pracovníků v Litovli na daný problém.

Dotazník obsahuje celkem 8 otázek. Otázky se formovaly jak postupem psaní teoretické části mé práce, tak z informací, kterých se mi dostalo při mé supervidované praxi ve službě Charitativní poradna Nedlužím při Charitě v Litovli. Součástí dotazníku je i úvodní text, ve kterém jsou respondenti osloveni a seznámeni s informacemi týkající se mé osoby a účelu zkoumání. Otázky v dotazníku jsou sestaveny tak, aby byly konkrétní, jasné a vedly k odpovědi na výzkumné otázky.

Otázky č. 1 a 2 jsou zaměřeny na získání informací potřebných k odpovědi na výzkumnou otázku **VO1: Jak a kde si zajišťují osoby bez domova v Litovli svoje základní potřeby?**

Zmíněné otázky jsou tyto:

1. Jak si zabezpečujete jídlo?
2. Kde spíte?

Otázky č. 3 až 5 jsou zaměřeny na získání informací potřebných k odpovědi na výzkumnou otázku **VO2: Jaké sociální služby a služby sociální práce využívají osoby bez domova v Litovli?**

Zmíněné otázky jsou tyto:

3. Pracoval s Vámi někdo přímo na ulici v době, kdy se zdržujete v Litovli?
4. Využil/a jste v Litovli nějaké sociální nebo jiné služby pro zlepšení Vaší sociální situace? Pokud ano, jaké?
5. Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel?

Otázky č. 6 až 8 jsou zaměřeny na získání informací potřebných k odpovědi na výzkumnou otázku **VO3: Jaké sociální služby a služby sociální práce by mělo město Litovel podle mínění lidí bez domova mít?**

Zmíněné otázky jsou tyto:

6. Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel? Pokud ano, jaké a kde?
7. Co Vám ve městě Litovel chybí za služby?
8. Co si myslíte, že by Vám pomohlo překonat Vaše případné potíže a problémy?  
Co Vám chybí k tomu, abyste se cítili dobře?

### **3.4 Shrnutí výzkumu**

Výzkumné šetření proběhlo na přelomu roku 2021, 2022 a zúčastnilo se ho 12 respondentů. Všichni respondenti jsou klienty Charitativní poradny Nedlužím při charitě v Litovli nebo využívají materiální pomoc zmíněné charity. Dotazník klienti vyplnili při osobním kontaktu. Tam, kde respondenti váhali, jsem se já osobně, případně pracovnice služby doptávala. Odpovědi respondentů se zaznamenávaly přímo do archu dotazníku.

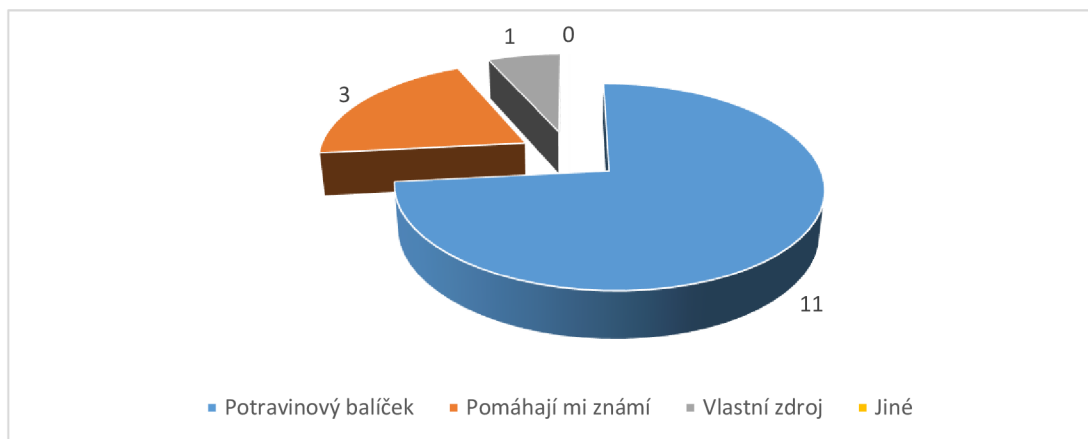
Zpracované výsledky prezentuji dále. Otázky probírám postupně a u každé uvádím výsledek odpovědi a komentář. Zjištěná data jsou doplněna tabulkou a vizuálně znázorněna pomocí grafů (pozn. číslovka u výšeče grafu – počet respondentů). Respondenti mohli v případě vhodnosti uvést více odpovědí. Na závěr odpovím na výzkumné otázky.

## Otázky směřující k vyhodnocení VO1 (č. 1-2)

**VO1:** Jak a kde si zajišťují osoby bez domova v Litovli svoje základní potřeby?

**Otázka č. 1.** Jak si zabezpečujete jídlo?

**Graf č. 1: Jak si zabezpečujete jídlo?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 1: Jak si zabezpečujete jídlo?**

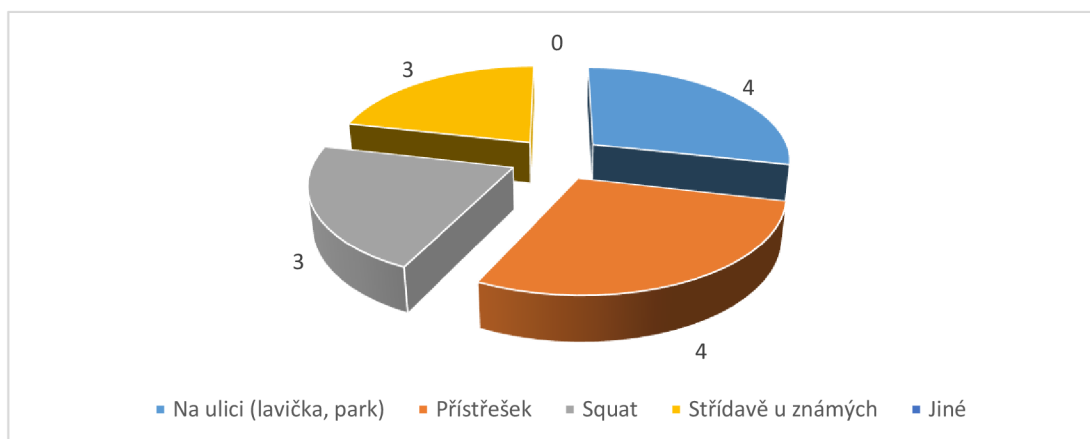
Potravinový balíček	Pomáhají mi známí	Vlastní zdroj	Jiné
11	3	1	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Z uvedeného grafu a tabulky jednoznačně vyplývá, že jídlo si respondenti zabezpečují především z potravinové banky, tedy materiální pomoci, kterou poskytuje Charita v Litovli. Následuje pomoc známých a až naposledy jsou schopni si zabezpečit jídlo sami.

## Otázka č. 2. Kde spíte?

**Graf č. 2: Kde spíte?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 2: Kde spíte?**

Na ulici	Přístřešek	Squat	Střídavě u známých	Jiné
4	4	3	3	0

Zdroj: Vlastní zpracování

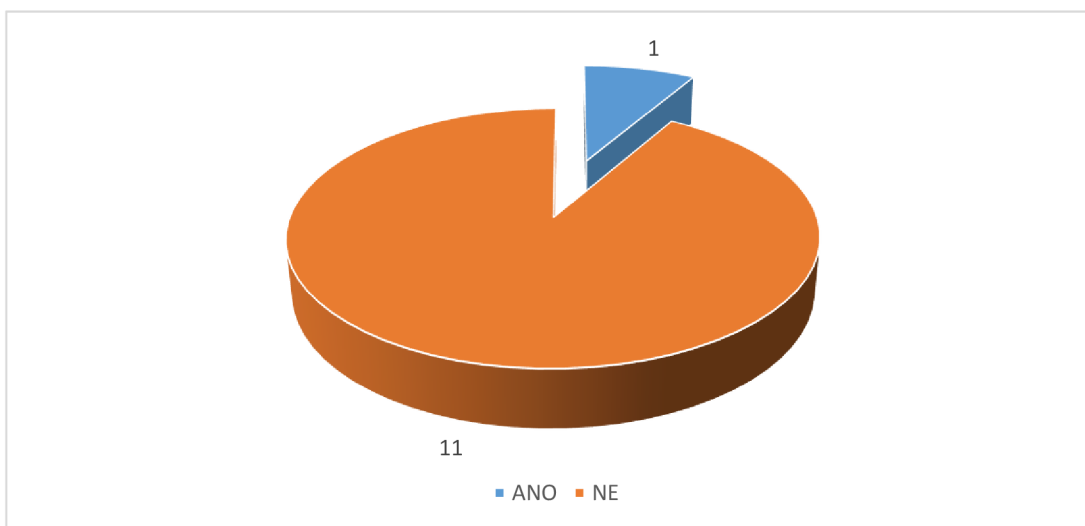
Z odpovědí na otázku je patrné, že co se týká místa spánku, je míst pro spaní osob bez domova v Litovli nedostatek. Většina respondentů nemá kam jít a nemá „pevnou střechu nad hlavou“.

### Otázky směřující k vyhodnocení VO2 (č. 3-5)

**VO2:** Jaké sociální služby a služby sociální práce využívají osoby bez domova v Litovli?

**Otázka č. 3** Pracoval s Vámi někdo přímo na ulici v době, když se zdržujete v Litovli?

**Graf č. 3: Pracoval s Vámi někdo přímo na ulici v době, když se zdržujete v Litovli?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 3: Pracoval s Vámi někdo přímo na ulici v době, když se zdržujete v Litovli?**

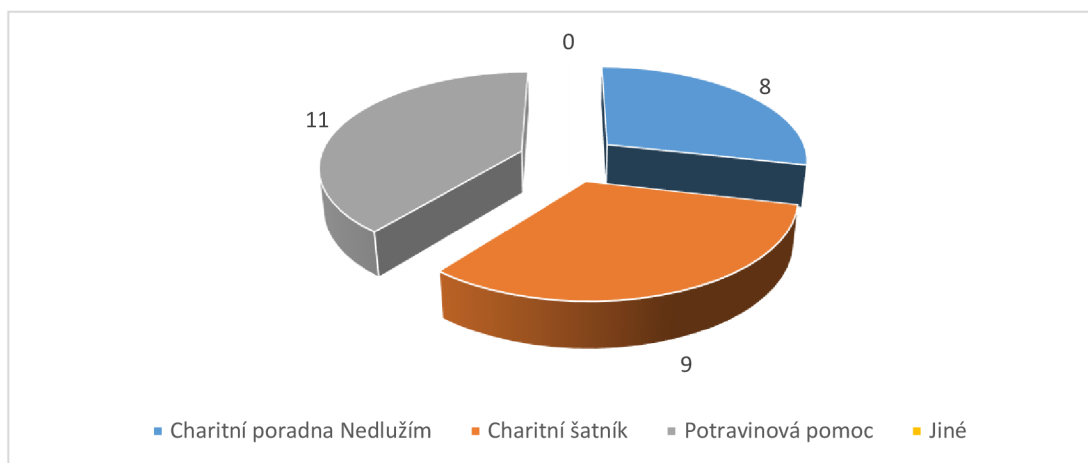
Ano	NE
1	11

Zdroj: Vlastní zpracování

Z uvedeného grafu a tabulky je jednoznačné, že práce terénních pracovníků v Litovli absentuje, respektive je minimální a spíše náhodná. U odpovědi ANO, na moji otázku kdo s ním na ulici pracoval, respondent odpověděl, že sociální pracovnice úřadu města Litovel.

**Otázka č. 4.** Využil/a jste v Litovli nějaké sociální nebo jiné služby pro zlepšení Vaší sociální situace?

**Graf č. 4: Využil/a jste v Litovli nějaké sociální nebo jiné služby pro zlepšení Vaší sociální situace?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 4: Využil/a jste v Litovli nějaké sociální nebo jiné služby pro zlepšení Vaší sociální situace?**

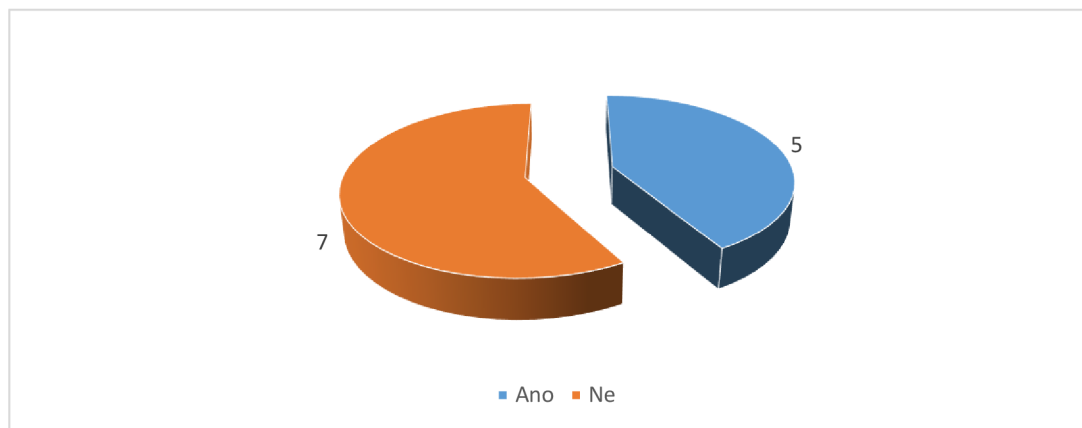
Charitní poradna Nedlužím	Charitní šatník	Potravinová pomoc	Jiné
8	9	11	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Z odpovědi na otázku je patrné, že respondenti stávající služby ve městě Litovel využívají. Nejfrekventovanější využívanou službou je potravinová pomoc Charity v Litovli, následuje charitní šatník. Tyto dvě služby nejsou sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ale jsou podpůrné při práci s lidmi bez domova. Jediná registrovaná sociální služba pro lidi bez domova působící ve městě, Charitní poradna Nedlužím (odborné sociální poradenství) je také hojně využívána.

**Otázka č. 5.** Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel? Pokud ano v jaké věci?

**Graf č. 5:** Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel? Pokud ano v jaké věci?



Zdroj: Vlastní zpracování

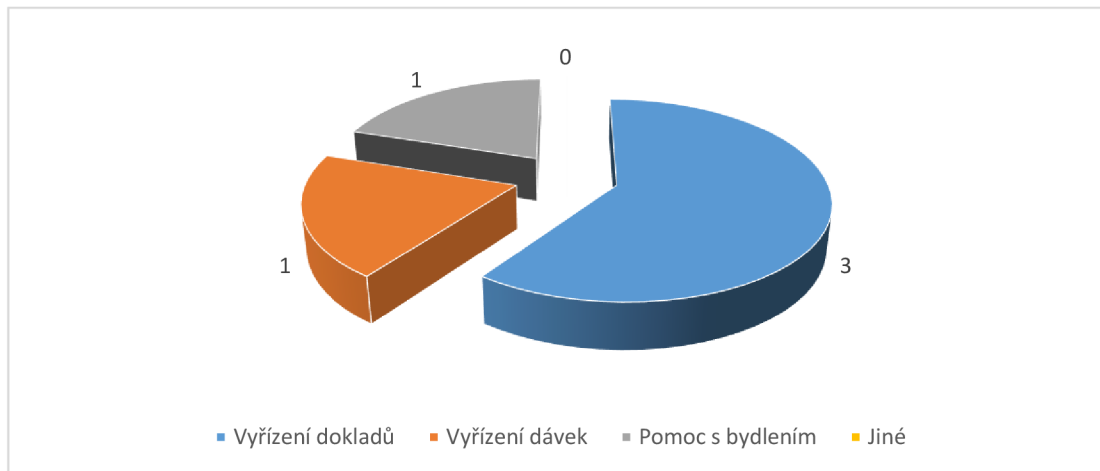
**Tabulka č. 5:** Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel? Pokud ano v jaké věci?

Ano	Ne
5	7

Zdroj: Vlastní zpracování



**Graf č. 6: Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel? Pokud ano v jaké věci?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 6: Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel? Pokud ano v jaké věci?**

Vyřízení dokladů	Vyřízení dávek	Pomoc s bydlením	Jiné
3	1	1	0

Zdroj: Vlastní zpracování

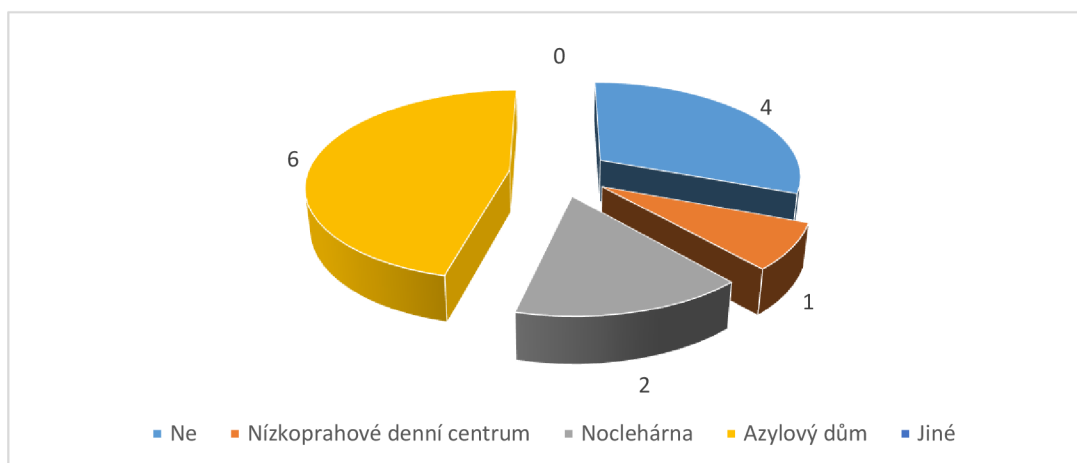
Na tuto otázku více jak polovina respondentů odpověděla záporně (tabulka a graf č. 5) tj., že za sociálními pracovníky města Litovel nechodí. Kladně odpověděla více jak jedna třetina respondentů, a to, zejména v případě potřeby vyřízení dokladů nebo sociálních dávek, eventuálně pomoci s bydlením (tabulka a graf č. 6).

### Otázky směřující k vyhodnocení VO3 (č. 6-8)

**VO3:** Jaké sociální služby a služby sociální práce by mělo město Litovel podle mínění lidí bez domova mít?

**Otázka č. 6.** Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel? Pokud ano jaké a kde?

**Graf č. 7: Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel? Pokud ano jaké a kde?**



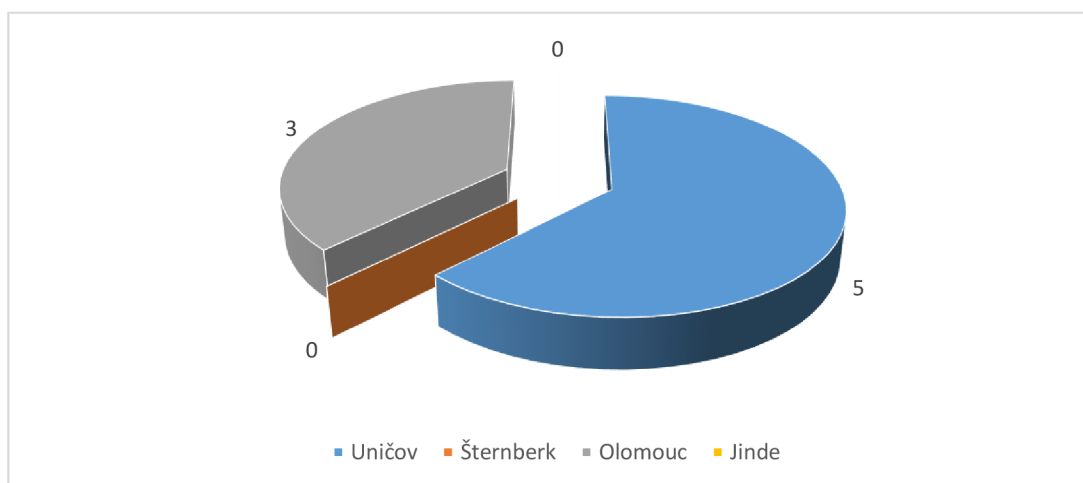
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 7: Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel? Pokud ano jaké a kde?**

Ne	Nízkoprahové denní centrum	Noclehárna	Azylový dům	Jiné
4	1	2	6	0

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 8: Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel?  
Pokud ano jaké a kde?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 8: Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo  
Litovel? Pokud ano jaké a kde?**

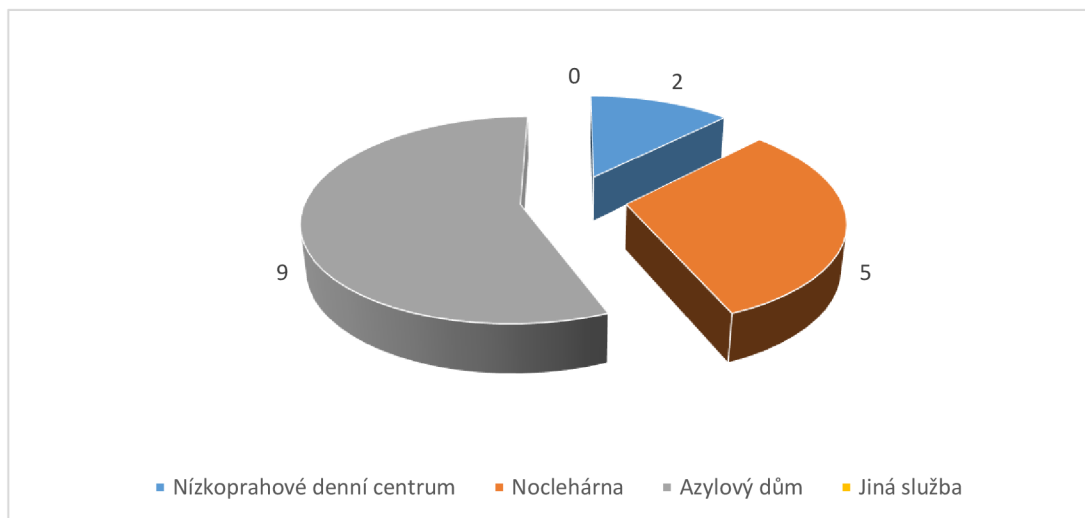
Uničov	Šternberk	Olomouc	Jinde
5	0	3	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Z uvedených dat je patrné, že aspoň část respondentů za službami migruje do měst, kde služby, které potřebují, jsou k dispozici (tabulka a graf č. 7). Nejčastěji do nejbližšího Uničova a pak do Olomouce (tabulka a graf č. 8). Jde zejména o služby spojené s bydlením, jako je azylový dům, noclehárna a pak také nízkoprahové denní centrum.

**Otázka č. 7.** Co Vám ve městě Litovel chybí za služby? Co by Vám pomohly vyřešit?

**Graf č. 9:** Co Vám ve městě Litovel chybí za služby? Co by Vám pomohly vyřešit?



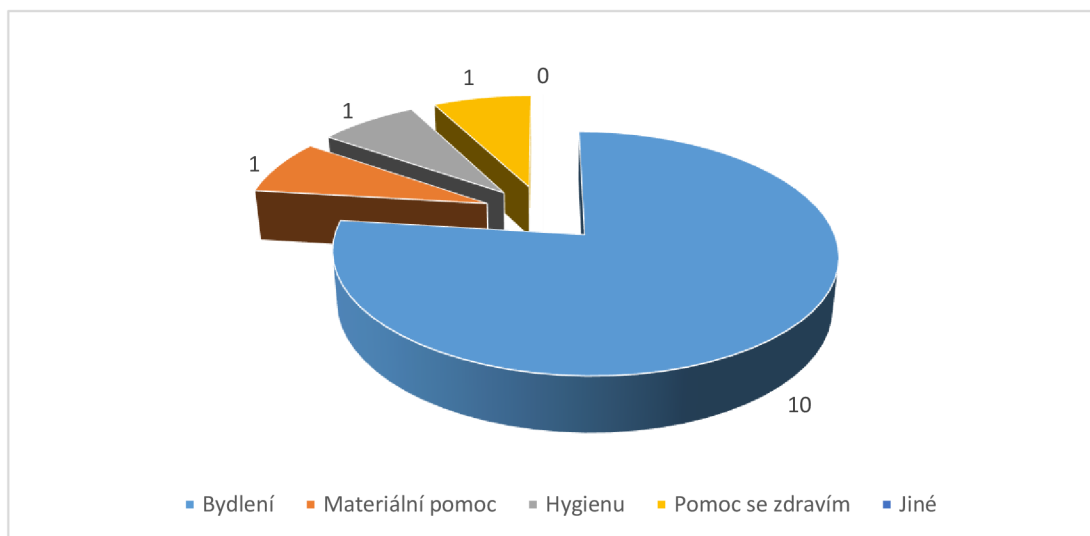
Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 9:** Co Vám ve městě Litovel chybí za služby? Co by Vám pomohly vyřešit?

Nízkoprahové denní centrum	Noclehárna	Azylový dům	Jiná služba
2	5	9	0

Zdroj: Vlastní zpracování

**Graf č. 10: Co Vám ve městě Litovel chybí za služby? Co by Vám pomohly vyřešit?**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 10: Co Vám ve městě Litovel chybí za služby? Co by Vám pomohly vyřešit?**

Bydlení	Materiální pomoc	Hygienu	Pomoc se zdravím	Jiné
10	1	1	1	0

Zdroj: Vlastní zpracování

Z výsledných dat lze zjistit (tabulka a graf č. 9), že respondenti mají zájem zejména o služby spojené s bydlením, jako je azylový dům, noclehárna, případně nízkoprahové denní centrum. Na druhou část otázky téměř všichni respondenti odpověděli (tabulka a graf č. 10), že by jim tyto služby pomohly vyřešit zvláště situaci s bydlením, následně materiální pomoc, hygienu a pomoc se zdravím.

**Otázka č. 8.** Co si myslíte, že by Vám pomohlo překonat Vaše případné potíže a problémy? Co Vám chybí k tomu, abyste se cítili dobře?

Respondentům byl dán prostor pro jejich vyjádření bez variant odpovědi. Podle odpovědí respondentů jsem v tabulce rozdělila odpovědi do dvou částí v pořadí podle četnosti. Pak jsem odpovědi respondentů rozdělila do logicky podobných skupin dle typu vyjádření a varianty výroků.

**Tabulka č. 11: Jak si zabezpečujete jídlo?**

Pořadí	Četnost	Typ vyjádření	Varianty výroků
1.	11	Bydlení	Squat Bydlení Byt Levný byt Možnost přespát v teple
2.	2	Práce	Možnost práce Práce na krátký úvazek

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky č. 11 je možno vyčíst, že nejčastěji zmiňovanou pomocí by bylo pro respondenty bydlení, možnost přespát v teple. Dalším typem vyjádření respondentů k otázce č. 8 je možnost práce i na krátký úvazek.

V rámci výzkumu jsem se obrátila na sociální pracovníky města Litovel a Charity Šternberk. Požádala je o vyjádření písemnou formou k výzkumným otázkám, na které jsem hledala odpověď pomocí dotazníku s respondenty. Konkrétně to byly sociální pracovnice Charitní poradny Nedlužím střediska Litovel (dále jen SPN) a sociální pracovnice Městského úřadu v Litovli (dále jen SPM).

Na výzkumnou otázku **VO1:** Jak a kde si zajišťují osoby bez domova v Litovli svoje základní potřeby? mi sociální pracovnice odpověděly:

*SPN: „Charitní poradna Nedlužím, je jediná služba, která pracuje s lidmi bez domova a snaží se jejich potřeby řešit. Jejich potřeby jsou od těch splnitelných, mít co jíst, mít platné doklady, zajištěného doktora, podané žádosti o podporu nebo hmotnou nouzi. Nebo ty hůře splnitelné či až nevyřešitelné – mít důstojné, dostupné bydlení, nebo mít alespoň přechodné bydlení. Při charitě máme k dispozici sklad potravin, šatstva, hygieny a také hygienické zázemí (sprchu a WC). Základní potřeby dokážeme tedy uspokojit. Potřeba bezpečí, formou bydlení je už splnitelná hůře.“*

SPM: „Ve městě Litovel nežije moc osob bez přístřeší. Svoje základní potřeby si zajišťují různě. Někteří jsou na ulici úplně, přespávají někde v lese apod., někteří jsou bez přístřeší tak na půl, kdy žijí např. v polorozbořeném domě. Někteří pomoc vyhledávají, ale někteří zas o pomoc ani nestojí, nesnaží se zajistit si nějaké finanční prostředky a stačí jim to, co vyžebrají na lidech v okolí obchodů. Pokud jim nabízím ubytování v azylových domech, odmítají z toho důvodu, že tam nemohou požívat alkoholické nápoje, že to není v Litovli a museli by tak z Litovle odejít. Takže jejich potřeby se netýkají ani tak zajištění bydlení, spíše zajištění dek, spacího pytle, aby přes zimu nezmrzli. Dále občas potřebují vyměnit oblečení, vzhledem k tomu, že neprovádí hygienu pravidelně, toto je důležité.“

Na výzkumnou otázku **VO2:** Jaké sociální služby a služby sociální práce jsou dostupné lidem bez přístřeší ve městě Litovel? mi sociální pracovnice odpověděly:

SPN: „Jak jsem již uvedla jediná ambulantní služba je odborné sociální poradenství pod Charitou Šternberk – středisko Litovel, tedy Charitní poradna Nedlužím. V současné době máme i podpůrné neregistrované služby, které pomáhají lidem bez domova k důstojnějšímu životu. Mohou využít hygienické zázemí (sprchu a wc), kterou jsme zřídili za podpory města Litovel v roce 2021. Dále máme sklad potravin, hygieny a šatstva. Jako sociální pracovnice dále řeším zprostředkování služeb, zejména azylových domů nebo nocleháren, které jsou v Uničově a v Olomouci. Velkou úspěšnost to nemá.“

SPM: „Osoby bez přístřeší v našem městě mají možnost obrátit se na sociálního pracovníka městského úřadu, který je schopen jim pomoci v jejich situaci, např. zajistit ubytování v azylovém domě, zajistit schůzku na úřadu práce, pomoci s vyplněním tiskopisů např. na dávky mimořádné okamžité pomoci. Také jim pomáhám při podávání žádosti o invalidní důchod apod. Setkávám se však s tím, že tyto osoby spíše vyhledávám já a ptám se jich, jak se mají, zda něco nepotřebují. Často je oslovuji na ulici, když je potkám při jiných šetřeních. Sami na úřad téměř nechodí. V tomto nám pomáhají pracovnice charity, kde je možné z jejich šatníku získat čisté oblečení, obuv, často i potravinové balíčky. Tato služba je hojně využívána. Dále je možnost přes pracovnice charity provést hygienu – v areálu charity je umístěn kontejner, kde je zřízena sprcha a dle předešlé dohody ji lze využívat tak často, jak osoby potřebují. Bohužel, i tuto službu naše osoby bez přístřeší téměř nevyužívají.“

Na výzkumnou otázku **VO3**: Jaké sociální služby a služby sociální práce by mělo město Litovel podle mínění lidí bez domova mít? mi sociální pracovnice odpověděly:

SPN: *„Dle mého mínění (sociální pracovnice) je už pozdě budovat pobytové služby. Město Litovel by se mělo spíše snažit vytvořit sociální byty (dostupné bydlení, či jak si to chceme nazvat). Prostě mít bytovou politiku města takovou, abychom bezdomovectví dokázali předcházet a v lepším případě i vracet lidi bez domova zpět do společnosti.“*

SPM: *„Osoby bez přístřeší si přejí zejména zajištění „střechy nad hlavou“, i ve skromných podmínkách, kde by nevadilo, že během dne požívají alkoholické nápoje a večer již nejsou úplně střízliví. Byli by ochotni si topit v kamínkách, umývat se v latoru, vařit na nějakém malém sporáčku apod. Hlavně aby to bylo v Litovli, protože jsou zde zvyklí se pohybovat, potkávat známé lidi, občas si s někým popovídat. Mimo město někteří nebyli i několik let a byli by ve velkém městě bezradní.“*

Na závěr shrnutí výzkumu bych chtěla uvést, že dle registru sociálních služeb není ve městě Litovel ani jedna ze sociálních služeb typických pro osoby bez domova, které jsem uvedla v druhé kapitole své bakalářské práce (mpsv.cz). Také v katalogu sociálních služeb města Litovel není na tuto skupinu myšleno. Z uvedených služeb žádná necílí přímo na osoby bez domova (sociálníluzbylitovel.cz).

### **3.5 Odpovědi na výzkumné otázky**

Snahou empirického šetření bylo postupně odpovědět na všechny tři výzkumné otázky prostřednictvím vyhodnocení zjištěných dat.

První výzkumná otázka byla **VO1: Jak a kde si zajišťují osoby bez domova v Litovli svoje základní potřeby?**

Výzkumné šetření vypovědělo, že osoby bez přístřeší ve městě Litovel využívají k zajištění svých základních potřeb především materiální pomoc (jídlo, ošacení), kterou poskytuje Charita v Litovli. Střechu nad hlavou hledají jen těžce, většina respondentů nemá kam jít, spí na ulici nebo pod nějakým přístřeškem, v ideálním případě u známých.

Tato zjištění korespondují i s odpověďmi sociálních pracovnic města Litovel na danou výzkumnou otázku, kdy uvádějí shodně s respondenty, že k zajištění materiálních potřeb jídla a ošacení využívají osoby bez přístřeší charitní šatník a potravinovou banku Charity Šternberk pobočka Litovel. Při nabídce ubytování v azylových domech



v jiných městech toto odmítají, z důvodu neochoty cestovat mimo město Litovel, kde jsou zvyklí a cítí se bezpečně. Řeknou si spíše o deku nebo spací pytel na zahřátí. Naopak někteří o pomoc vůbec nestojí a stačí jim to, co si zajistí sami, například žebrotou v okolí obchodů.

**Druhá výzkumná otázka byla VO2: Jaké sociální služby a služby sociální práce jsou dostupné lidem bez přístřeší ve městě Litovel?**

Z výzkumu vyplynulo, že lidem bez přístřeší ve městě Litovel je dostupná jen jedna sociální služba, kterou je Charitní poradna Nedlužím a dále podpůrné služby typu materiální pomoci. Respondenti využívají i podpory sociálních pracovníků města.

Toto zjištění potvrdila ve své odpovědi na výzkumnou otázku i sociální pracovnice charity, která uvedla, že kromě ambulantní služby odborného sociálního poradenství poradny Nedlužím, je možnost využít i podpůrné neregistrované služby, jako je sklad hygieny, šatstva a potravin, a nově také hygienické zázemí (sprcha, wc), které bylo zřízeno za podpory města Litovel. Z odpovědi sociální pracovnice městského úřadu se potvrdilo, že se osoby bez přístřeší mají možnost obrátit o pomoc na sociálního pracovníka, například při vyřizování svých záležitostí na úřadech (doklady, pomoc při vyplňování tiskopisů, žádosti o dávky podobně), případně zajištění ubytování v azylovém domě v jiném městě.

**Třetí výzkumná otázka byla VO3: Jaké sociální služby a služby sociální práce by mělo město Litovel podle mínění lidí bez domova mít?**

Výzkumným šetřením se zjistilo, že lidem bez domova ve městě Litovel chybí zejména služby spojené s bydlením, jako je azylový dům, noclehárna a nízkoprahové denní centrum. Z výsledných dat lze zjistit, že tyto služby by pomohly respondentům vyřešit situaci s bydlením, hygienou a pomoc se zdravím.

Sociální pracovnice Charity města Litovel ve své odpovědi na výzkumnou otázku také uvádí nutnost řešení bydlení osob bez domova ve městě Litovel. Na druhou stranu, je podle jejích slov, už pozdě budovat pobytové služby, a město by se spíše mělo zabývat bytovou politikou, aby se bezdomovectví dokázalo předcházet, v ideálním případě i vracet zpět osoby bez domova do společnosti.

To, že si osoby bez domova přejí „střechu nad hlavou“, koresponduje s výsledkem šetření i s odpovědí sociální pracovnice města Litovel. Ta dodává, že osobám bez domova ve městě Litovel vyhovuje zůstat ve městě, které znají a cítí se bezpečně

i za cenu nepohodlí. Uvítali by, podle ní, bydlení i ve skromných podmínkách, kde by  
běli určitou volnost „bez podmínek“.

## 4 DISKUSE

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na osoby bez přístřeší ve městě Litovel. Toto téma jsem si zvolila na základě poznatků z mé supervidované odborné praxe v Charitní poradně Nedlužím, kterou zřizuje Charita Šternberk, středisko Litovel. Měla jsem možnost se zde potkat s klienty poradny a začalo mě zajímat, jak je to s bezdomoveckou otázkou v Litovli. Cílem této bakalářské práce bylo popsat situaci osob bez přístřeší ve městě Litovel a zjistit, jaké mají potřeby.

Výzkum jsem prováděla s klienty v prostředí jim známém, ale i tak jsme museli, zejména s některými z nich, zpočátku překročit bariéru nedůvěry a strachu. Bylo pro mě stěžejní získat si jejich důvěru a tím ochotu spolupracovat. Považovala jsem za důležité respondentům vysvětlit svůj záměr, z jakého důvodu s nimi dotazník vyplňuji, a že jejich účast na výzkumu je zcela anonymní. K dosažení cíle byla použita kvantitativní strategie zkoumání, metoda dotazování s použitím strukturovaného dotazníku s pomocí. Výzkumu se zúčastnilo celkem 12 respondentů.

Z výsledků empirického šetření bylo zjištěno, že ve městě Litovel není ani jedna ze sociálních služeb typických pro osoby bez domova. Jediná služba, která pracuje s lidmi bez domova a snaží jejich problémy řešit, je Charitní poradna Nedlužím. Se zajištěním základních potřeb osobám bez domova ve městě Litovel, pomáhají podpůrné služby Charity Šternberk pobočky Litovel, jako je, charitní šatník a potravinová banka. Z výsledků šetření vyplynulo, že obě služby respondenti hojně využívají. Nově je k dispozici osobám bez přístřeší ve městě Litovel hygienické zázemí (WC, sprcha), které bylo zřízeno za podpory města v areálu charity. Jak bylo výzkumným šetřením shledáno, respondenti kromě podpůrných služeb při Charitě v Litovli využívají i pomoc sociálních pracovníků města, zejména při vyřizování dokladů a dávek. Výzkumné šetření poukázalo, že lidé bez domova potřebují především služby spojené s bydlením, které by jim zajistilo teplo a bezpečí. Většina z nich přežívá na ulici, v provizorních přístřešcích, squatech nebo střídavě u známých. Část respondentů má zkušenosti s pobytovými službami z okolních měst.

Poznatky a výstupy zjištěné prostřednictvím této bakalářské práce se mohou uplatnit při tvorbě dalších komunitních plánů ORP Litovel. Mohou být také podkladem pro některého z poskytovatelů sociálních služeb pro osoby bez domova v případě realizace pobytové služby typu noclehárna, azylový dům. Případně to může být podklad pro vznik koncepce sociálního bydlení ve městě Litovel a možný projekt sociálního bydlení.

## ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo popsat situaci osob bez přístřeší ve městě Litovel a zjistit, jaké mají potřeby. Práce byla rozdělena do dvou částí, na část teoretickou a empirickou.

Teoretická část bakalářské práce byla věnována objasnění pojmů důležitých pro porozumění části empirické. Teoretická část byla rozdělena do dvou kapitol. První kapitola se věnovala bezdomovectví, co jej charakterizuje, typologii bezdomovectví. Popsala jsem, kdo je to člověk bez domova, vznik a příčiny bezdomovectví a jaká jsou rizika bezdomovectví. Kapitola druhá se zabývala sociální prací s osobami bez přístřeší. Zaměřila jsem se na sociální služby obecně, a zároveň jsem specifikovala služby sociální prevence, které přímo souvisí s bezdomovectvím. Popsala jsem služby, které se plně věnují cílové skupině osob bez domova, ale také další služby, které lidé bez domova mohou využívat, a které jim mohou pomoci řešit jejich životní situaci.

K dosažení cíle jsem použila kvantitativní strategii výzkumu, kterou jsem postavila na metodě dotazování, technikou sběru dat byly rozhovory (strukturovaný dotazník s pomocí). Rozhovory probíhaly ve službě Charitní poradna Nedlužím při Charitě v Litovli, s osobami, které využívají materiální pomoc, případně poradenské služby sociálního pracovníka poradny. Na závěr jsem připojila názory sociálních pracovníků v Litovli na daný problém.

Jak vyplývá ze shrnutí výsledků empirického šetření, ve městě Litovel je absence sociálních služeb typických pro osoby bez domova. Tato cílová skupina využívá k zajištění svých základních potřeb podpůrné služby charity, jako je charitní šatník, potravinová banka nebo hygienické zázemí při charitě. Sociální pracovníky města osoby bez domova žádají o pomoc z důvodu vyřízení dokladů, žádosti o dávky hmotné nouze a podobně.

Poznatky získané prostřednictvím této bakalářské práce přímo poukazují na nutnost řešení otázky bydlení pro osoby bez domova ve městě Litovel, kdy většina respondentů udává potřebu pevné střechy nad hlavou, místa, kde se budou cítit bezpečně, budou mít své osobní teritorium, kam se budou vracet.

## LITERATURA A ZDROJE

- Co je bydlení především: Housing First: Bydlení především a Prostupné bydlení (n.d.). *Platforma pro sociální bydlení*. <https://hf.socialnibydeni.org/housing-first>
- Cveček, D. (2007). *Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce: [projekt Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Grada.
- Haasová, J. (2010). *Specifika žen mezi lidmi bez domova*. sborník z konference : Olomouc, prosinec 2009. Charita Olomouc.
- Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium.
- Hradecká, V. a I. Hradecký (1996). BEZDOMOVSTVÍ - EXTRÉMNÍ VYLOUČENÍ. *Naděje*. [https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/1996bezdomovstvi\\_exv.pdf](https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/1996bezdomovstvi_exv.pdf)
- Hradecká, V. a I. Hradecký (2007). Definice a typologie bezdomovství. *Naděje*. <https://nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2007dtbezdm.pdf>
- Kde se mohu najíst nebo zajistit si jídlo?: Katalog poskytovatelů sociálních služeb a vybraných zdravotních služeb v Olomouckém kraji (2021). *Olomoucký kraj*. <https://kissos-ok-katalog.olkraj.cz/>
- Keller, J. (2013). *Posvícení bezdomovců: úvod do sociologie domova*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).
- Kliment, P. a V. Dočekal (2016). *Pohled na bezdomovství v České republice*. Univerzita Palackého v Olomouci.
- Krakeš, J a M. Krakešová (1938) *Sociální případ*.
- Marek, J., A., Strnad a L. Hotovcová (2012). *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2007). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., P., Kodymová aj. Kolářková (2010). ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál.

Prinz, P. (2013). *Bezdomovectví v kontextu kriminality: sborník z konference pořádané Charitou Olomouc u příležitosti 11. ročníku "Dnů o bezdomovectví" a v rámci oslav 20. výročí činnosti Charity Olomouc*. Charita Olomouc.

Přehled sociálních služeb Životní situace - ztráta bydlení (nedat.). *Katalog sociálních služeb*. <https://www.socialnisluzbylitovel.cz/sluzby/ztrata-bydleni/>

Punch, K. (2008). *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál.

Registr poskytovatelů služeb: Jakou službu hledáte? (©2022). *Mpsv.cz*.  
<https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

Sociální služby: Oddělení koncepce sociálních služeb (2020). *Mpsv.cz*.  
<https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

*Specifika žen mezi lidmi bez domova: sborník z konference : Olomouc, prosinec 2009* (2010). Olomouc: Charita Olomouc.

Úlehla, I. (2005). *Umění pomáhat* (Vyd. 3., V Sociologickém nakladatelství 2). Sociologické nakladatelství.

Vágnerová, M., J., Marek a L. Csémy (2018). *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, Karolinum.

Walker, I. (2013). *Výzkumné metody a statistika*. Praha: Grada.

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách.

## SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Jak si zabezpečujete jídlo? .....	28
Graf č. 2: Kde spíte?.....	29
Graf č. 3: Pracoval s Vámi někdo přímo na ulici v době, když se zdržujete v Litovli? .....	30
Graf č. 4: Využil/a jste v Litovli nějaké sociální nebo jiné služby pro zlepšení Vaší sociální situace? .....	31
Graf č. 5: Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel? Pokud ano v jaké věci? .....	32
Graf č. 6: Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel? Pokud ano v jaké věci? .....	33
Graf č. 7: Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel? Pokud ano jaké a kde? .....	34
Graf č. 8: Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel? Pokud ano jaké a kde? .....	35
Graf č. 9: Co Vám ve městě Litovel chybí za služby? Co by Vám pomohly vyřešit? .....	36
Graf č. 10: Co Vám ve městě Litovel chybí za služby? Co by Vám pomohly vyřešit? .....	37

## SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Jak si zabezpečujete jídlo? .....	28
Tabulka č. 2: Kde spíte? .....	29
Tabulka č. 3: Pracoval s Vámi někdo přímo na ulici v době, když se zdržujete v Litovli? .....	30
Tabulka č. 4: Využil/a jste v Litovli nějaké sociální nebo jiné služby pro zlepšení Vaší sociální situace? .....	31
Tabulka č. 5: Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel? Pokud ano v jaké věci? .....	32
Tabulka č. 6: Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel? Pokud ano v jaké věci? .....	33
Tabulka č. 7: Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel? Pokud ano jaké a kde? .....	34
Tabulka č. 8: Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel? Pokud ano jaké a kde? .....	35
Tabulka č. 9: Co Vám ve městě Litovel chybí za služby? Co by Vám pomohly vyřešit? .....	36
Tabulka č. 10: Co Vám ve městě Litovel chybí za služby? Co by Vám pomohly vyřešit? .....	37
Tabulka č. 11: Jak si zabezpečujete jídlo? .....	38



## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Dotazník.....	50
Příloha č. 2: ETHOS .....	53

## **Příloha č. 1: Dotazník**

**Dotazník - záznamový arch**

Datum: .....Klient: .....

---

Výzkum probíhá pro účely zpracování bakalářské práce vedené na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Bakalářská práce je psána na oboru sociální práce Janou Řezáčovou. Zaznamenané dotazníky budou zcela anonymní a stejně tak všechny veřejně přístupné výstupy z výzkumu a jeho analýzy budou citovány anonymně a bude s nimi nakládáno bez vazby na konkrétní klienty organizace.

---

**V případě vhodnosti je možno uvést u odpovědí více možností.**

### **1. Jak si zabezpečujete jídlo?**

- Potravinový balíček z místní charity
- Pomáhají mi známí
- Vlastní zdroj
- Jiné. Uveďte:

### **2. Kde spíte?**

- Na ulici (lavička, park)
- Přístřešek
- Squat
- Střídavě u známých
- Jiné. Uveďte:

### **3. Pracoval s Vámi někdo přímo na ulici v době, když se zdržujete v Litovli?**

ANO / NE

### **4. Využil/a jste v Litovli nějaké sociální nebo jiné služby pro zlepšení Vaší sociální situace?**

ANO / NE

**Pokud ano jaké?**

- Charitní poradna Nedlužím
- Charitní šatník
- Potravinovou pomoc
- Jiné. Uveďte:

**5. Chodíte za sociálními pracovníky úřadu města Litovel?**

ANO / NE

**Pokud ano, v jaké věci?**

- Vyřízení dokladů
- Vyřízení dávek
- Pomoc s bydlením
- Jiné. Uveďte:

**6. Využíváte nebo využil/a jste nějaké sociální nebo jiné služby mimo Litovel? Pokud ano jaké a kde?**

- Nízkoprahové denní centrum
- Noclehárna
- Azylový dům
- Jinou sociální službu
  - Uničov
  - Šternberk
  - Olomouc
  - Jinde. Uveďte:

**7. Co Vám ve městě Litovel chybí za služby?**

- Nízkoprahové denní centrum
- Noclehárna
- Azylový dům
- Jiná služba. Uveďte:

**8. Co by Vám pomohly vyřešit?**

- Bydlení
- Materiální pomoc
- Hygienu
- Pomoc se zdravím
- Jiné. Uveďte:

**9. Co si myslíte, že by Vám pomohlo překonat Vaše případné potíže a problémy? Co Vám chybí k tomu, abyste se cítili dobře?**

## ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR

1/2

Bezdomovství, sociální vyloučení spojené s absencí bydlení, je jedním z problémů, kterého se týká Strategie sociální ochrany a začleňování EU. Prevence bezdomovství a reintegrace osob bez domova jsou otázkami, které vyžadují dobré pochopení procesů a mechanismů, které vedou do situací absence nebo ztráty domova.

FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci) vytvořila typologii bezdomovství a vyloučení z bydlení, nazvanou ETHOS.

Typologie ETHOS vychází z principu, že pojetí domova lze chápat ve třech oblastech, jejichž absence může vést k bezdomovství. Mít domov může být chápáno jako: mít přiměřené bydlení, které může osoba a její rodina vylučně

užívat (*fyzická oblast*); mít prostor pro vlastní soukromí s možností sociálních vztahů (*sociální oblast*); mít právní důvod k užívání (*právní oblast*). Z toho vyplývají čtyři formy vyloučení z bydlení: bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení – všechny tyto situace ukazují na *absenci bydlení*. ETHOS tedy člení osoby bez domova podle jejich životní situace nebo situace jejich bydlení. Tyto koncepční kategorie se dále člení na 13 operačních (pracovních) kategorií, v rámci realizovaného národního projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR byl vytvořen soubor národních subkategorií. Typologie tak může být využita pro monitoring bezdomovství, pro vytváření politik a jejich rozvoj a vyhodnocování.

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie	*
BEZ STŘECHY	1 Osoby přežívající venku	1.1 Veřejné prostory nebo venku (na ulici)	Osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování	1.1.1 Osoby spící venku (např. ulice, pod mostem, nádraží, letiště, veřejné dopravní prostředky, kanály, jeskyně, odstavené vagony, stany, garáže, prádelny, sklepy a půdy domů, vraky aut)	b
	2 Osoby v noclehárně	2.1 Noclehárna	Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny	2.1.1 Osoby v nízkoprahové noclehárně 2.1.2 Osoby sezonně užívatelé k přenocování prostory zařízení bez lůžek	b b
BEZ BYTU	3 Osoby v ubytovnách pro bezdomovce	3.1 Azylový dům pro bezdomovce	Osoby v azylových domech s krátkodobým ubytováním	3.1.1 Muži v azylovém domě 3.1.2 Ženy v azylovém domě 3.1.3 Matky s dětmi v azylovém domě 3.1.4 Otcové s dětmi v azylovém domě 3.1.5 Úplné rodiny v azylovém domě 3.1.6 Osoby v domě na půli cesty	b b b b b b
		3.2 Přechodná ubytovna	Osoby ve veřejných ubytovnách s krátkodobým ubytováním, které nemají vlastní bydlení	3.2.1 Osoby ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení) 3.2.2 Osoby v příštřeších po vystěhování z bytu	b b
		3.3 Přechodné podporované ubytování	Bezdomovci v přechodném bydlení se sociální podporou	3.3.1 Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje	a
	4 Osoby v pobytových zařízeních pro ženy	4.1 Pobytové zařízení pro ženy	Ženy ubytované krátkodobě v zařízení z důvodu ohrožení domácím násilím	4.1.1 Ženy ohrožené domácím násilím pobývající na skryté adrese	a
				4.1.2 Ženy ohrožené domácím násilím pobývající v azylovém domě	a
	5 Osoby v ubytovnách pro imigranty	5.1 Přechodné bydlení (azylová zařízení pro žadatele o azyl)	Imigranti v přechodných ubytovnách z důvodu imigrace	5.1.1 Žadatelé o azyl v azylových zařízeních	a
		5.2 Ubytovny pro migrující pracovníky	Osoby v ubytovnách pro migrující pracovníky	5.2.1 Migrující pracovníci – cizinci ve veřejné komerční ubytovně (nemají jinou možnost bydlení)	a
	6 Osoby před opuštěním instituce	6.1 Věznice a vazební věznice 6.2 Zdravotnická zařízení 6.3 Zařízení pro děti	Bez možnosti bydlení po propuštění Zůstává déle z důvodu absence bydlení Bez možnosti bydlení	6.1.1 Osoby před opuštěním věznice	a
				6.2.1 Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení	a
				6.3.1 Osoby před opuštěním dětské instituce 6.3.2 Osoby před opuštěním péčovské péče	a a
7 Uživatelé dlouhodobější podpory	7.1 Pobytová péče pro starší bezdomovce	Senioři a osoby invalidní dlouhodobě ubytované v azylovém domě	7.1.1 Muži a ženy v seniorském věku nebo invalidé dlouhodobě ubytované v azylovém domě	b	
	7.2 Podporované bydlení pro bývalé bezdomovce	Dlouhodobé bydlení s podporou pro bývalé bezdomovce	7.2.1 Bydlení s podporou výslovně určené pro bezdomovce neexistuje	a	

\* Použité zkratky v posledním sloupci – Stupeň ohrožení: a – ohrožené osoby, b – bezdomovci

Koncepční kategorie	Operační kategorie	Životní situace	Generická (druhov) definice	Národní subkategorie	*	
NEJISTÉ BYDLENÍ	8 Osoby žijící v nejistém bydlení	8.1 Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	Přechodné bydlení u příbuzných nebo přátel	8.1.1 Osoby přechodně bydlicí u příbuzných nebo přátel (nemají jinou možnost bydlení) 8.1.2 Osoby v podnájmu (nemají jinou možnost bydlení)	a a	
		8.2 Bydlení bez právního nároku	Bydlení bez právního nároku, nezákonné obsazení budovy	8.2.1 Osoby bydlicí v bytě bez právního důvodu 8.2.2 Osoby v nezákonné obsazené budově	a b	
		8.3 Nezákonné obsazení pozemku	Nezákonné obsazení pozemku	8.3.1 Osoby na nezákonné obsazeném pozemku (zahradkářské kolonie, zemnice)	b	
	9 Osoby ohrožené vystěhováním	9.1 Výpověď z nájemního bytu	Výpověď z nájemního bytu	9.1.1 Osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu	a	
		9.2 Ztráta vlastnictví bytu	Ztráta vlastnictví bytu	9.2.1 Osoby ohrožené vystěhováním z vlastního bytu	a	
	10 Osoby ohrožené domácím násilím	10.1 Policejně zaznamenané domácí násilí	Případy, kdy policie zasáhla k zajištění bezpečí oběti domácího násilí	10.1.1 Osoby ohrožené domácím násilím – policejně zaznamenané případy – oběti	a	
	NEVYHOVUJÍCÍ BYDLENÍ	11 Osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách	11.1 Mobilní obydlí	Mobilní obydlí, které není určené pro obvyklé bydlení	11.1.1 Osoby žijící v mobilním obydlí, např. maringotka, karavan, hausbót (nemají jinou možnost bydlení)	a
			11.2 Neobvyklá stavba	Nouzový přístřešek, bouda, chatrč, barák	11.2.1 Osoby žijící v budově, která není určena k bydlení, např. osoby žijící na pracovišti, v zahradních chatkách se souhlasem majitele	a
			11.3 Provizorní stavba	Provizorní stavba	11.3.1 Osoby žijící v provizorních stavbách nebo v budovách např. bez kolaudace	a
		12 Osoby žijící v nevhodném bydlení	12.1 Obydlené neobyvatelné byty	Bydlení v objektu označeném podle národní legislativy jako nevhodné k bydlení	12.1.1 Osoby žijící v nevhodném objektu – obydlí se stalo nezpůsobilým k obývání (dříve mohlo být obyvatelné)	a
13 Osoby žijící v přelidněném bytě		13.1 Nejvyšší národní norma definující přelidnění	Definované jako překračující nejvyšší normu podle rozměru nebo počtu místností	13.1.1 Osoby žijící v přelidněných bytech	a	

\* Použité zkratky v posledním sloupci – Stupeň ohrožení: a – ohrožené osoby, b – bezdomovci



FEANTSA is supported financially by the European Commission. The views expressed herein are those of the author(s) and the Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained herein.

**FEANTSA**

European Federation of National Associations Working with the Homeless AISBL

Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri AISBL

194, Chaussée de Louvain ■ 1210 Brussels ■ Belgium ■ Tel.: + 32 2 538 66 69 ■ Fax: +32 2 539 41 74 ■ ethos@feantsa.org ■ www.feantsa.org

CZ