

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra české sociální práce

Charitativní a sociální práce

Ester Moravcová

*Průzkum spokojenosti klientů azylového domu se
službami poskytovanými osobám bez domova
ve městě Krnov*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Jaroslav Vejmla

2014

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a všechny použité informační zdroje jsem uvedla v seznamu literatury.

Děkuji Mgr. Jaroslavu Vejmolovi za cenné připomínky a rady, které mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce a také mé rodině za podporu a trpělivost během mého studia.

Obsah

Úvod.....	7
1. Bezdomovectví a úvod do problematiky.....	9
1.1 Definice základních pojmů o bezdomovectví, bezdomovec.....	9
1.2 Typy bezdomovectví.....	11
1.3 Příčiny bezdomovectví.....	13
1.4 Lidé ohrožení bezdomovectvím.....	14
1.5 Potřeby osob bez domova.....	15
2. Služby pro osoby bez domova.....	17
2.1 Preventivní aktivity.....	18
2.1.1 Sociální poradenství.....	18
2.1.2 Terénní programy.....	19
2.2 Služby zaměřené na naplnění základních potřeb.....	19
2.2.1 Nízkoprahová denní centra.....	19
2.2.2 Noclehárny.....	20
2.2.3 Azylové domy.....	20
2.2.4 Domy na přel cesty.....	21
2.2.5 Ubytovny nejen sociální.....	21
2.3 Služby zaměřené na reintegraci a samostatnost.....	22
2.3.1 Sociální rehabilitace.....	22
2.3.2 Veřejně prospěšné práce.....	22
2.3.3 Tréninkové bydlení.....	23
2.4 Další služby poskytované bezdomovcem.....	23
2.4.1 Psychologické poradenství.....	23
2.4.2 Zdravotní služby.....	24

2.4.3	Ostatní doplňkové služby.....	24
3.	Organizace pracující s bezdomovci v České republice	25
3.1	Armáda spásy	25
3.2	Naděje.....	26
3.3	Slezská diakonie.....	27
3.4	Česká katolická charita	27
3.5	Nový prostor	28
3.6	Ostatní organizace pomáhající osobám bez domova	29
4.	Organizace poskytující služby osobám bez domova ve městě Krnov	30
4.1.	Armáda spásy a Centrum sociálních služeb v Krnov	30
4.1.1	Azylový dům.....	31
4.1.2	Noclehárna	31
4.1.3	Nízkoprahové denní centrum	32
4.1.4.	Terénní program.....	32
4.2	Charita Krnov.....	33
4.3	Ubytovny	33
4.4	Sociální bydlení v domech pořízených státní dotací.....	34
4.5	Reintegra.....	35
4.6	Aklub	35
4.7	Krystal Help	35
4.8	Veřejně prospěšné práce (VPP) v Technických službách	36
4.9	Ostatní služby.....	36
5.	Empirická část.....	37
5.1	Cíl výzkumné části.....	37
5.2	Metody a techniky sběru dat	37
5.3	Charakteristika respondent	38

5.4	Sbír dat	38
5.5	Výsledky výzkumu	38
5.5.1	Jak jsem se stal bezdomovcem?	39
5.5.2	Rodina ó základ spole nosti?	42
5.5.3	Pomohl mi azylák	45
5.5.4	A co dál?	49
5.6	Shrnutí výsledk výzkumu	50
5.7	Diskuse	51
Záv r	53
Literatura a pouflité zdroje	55

Úvod

Problematikou bezdomovectví se již zabývalo mnoho prací, bylo provedeno mnoho průzkumů, včetně statistik. Přesto se však o tomto tématu dá napsat spousta nových poznatků, nebo sociální poměry v této zemi se neustále mění. Rostoucí nezaměstnanost a rostoucí změny v politické situaci mají jistě velký vliv na sociální oblast. V důsledku toho roste také počet osob bez příjmu, kterým mnohdy hrozí sociální vyloučení. Přestože se uskutečnilo sítání bezdomovců, nelze přesně určit, jaký je skutečný počet těchto osob, nebo sítání proběhlo převážně v nízkoprahových zařízeních. Nevládní bezdomovci však tato zařízení navštěvují.

Město Krnov se nachází v pohraničí Moravskoslezského kraje a patří mezi oblasti s nejvyšší mírou nezaměstnanosti v České republice. Právě nezaměstnanost je spojena s nárůstem osob bez příjmu. Ztráta zaměstnání neznamena jen ztrátu pravidelného příjmu, ale i výrazně zvýšené riziko inklinace k alkoholismu a hazardu. Psychické problémy s prohlubující se finanční tísňí pak často vedou k rozpadu rodiny a ztrátě příjmu. Nezaměstnanost se tak stává v našem regionu hlavní příčinou bezdomovectví.

Inspirací pro mou bakalářskou práci bylo absolvování odborné praxe v Centru sociálních služeb Armády spásy v Krnově, kde jsem měla možnost blíže se seznámit s lidmi bez příjmu a kde jsem také poznala, že ne všechny mýty a předsudky o bezdomovcích jsou pravdivé. Jsou to lidé jako my, se svými potřebami, přáními, tužbami, které však nemohou být, díky mnoha faktorům, mnohdy naplněny. Díky této zkušenosti jsem si uvědomila, jak jednoduché je klesnout aflašdnoř a velmi obtížné dostat se zpět. Právě to bylo hlavním důvodem seznámit se v této práci blíže s lidmi, kteří tuto zkušenost mají a nahlédnout do jejich životů.

Cílem práce je orientace v problematice bezdomovectví, zjištění všech sociálních služeb a pomoci, které jsou ve městě Krnov dostupné a také pohled na tyto služby ze strany klientů. Jak jsou osoby bez domova spokojeny s nabízenými službami ve městě, jsou tyto služby dostatečné? Odpovídají potřebám klientů?

V první kapitole teoretické části práce popíšu problematiku bezdomovectví, vymezím pojem bezdomovectví z pohledu několika teorií, typy bezdomovectví

a příjmy, které vedou ke vzniku bezdomovectví a také jednotlivce a skupiny, kteří jsou bezdomovectvím nejvíce ohroženi. V závěru této kapitoly popíšu potřeby osob bez domova.

Ve druhé kapitole se budu podrobněji zabývat sociálními službami, které jsou zaměřeny na pomoc s bezdomovci v naší republice.

V kapitole třetí se seznámíme s organizacemi, které poskytují sociální služby osobám bez domova na území naší republiky. Protože těchto organizací je velké množství, vybrala jsem jen ty, které se touto problematikou zabývají nejvíce.

Poslední kapitola teoretické části nás seznámí s organizacemi a jejich službami, které mohou osoby bez domova využít ve městě Krnov.

V praktické části bych metodou kvalitativního výzkumu (nestandardizovaný rozhovor) chtěla zjistit, jak jsou spokojeny osoby bez příjmu s nabízenými službami ve městě, především se službami organizace Armáda spásy, která se nejvíce podílí na pomoci osobám bez příjmu.

Bezdomovectví je bezesporu celospolečenský fenomén a je nutné se jím dále zabývat a trpělivě se s ním zabývat. Také proto, že v této oblasti před tímto problémem zavírá oči a neuvědomuje si, jak jednoduše se mohou sami bezdomovci stát. Zdaleka ne ve všech případech se lidé v této situaci ocitnou pouze vlastní vinou. Je snadné člověka odsoudit, pomoci mu však bývá obtížnější. Stát se bezdomovcem může být tak jako ze dne na den, ovšem zapojit se opět do širšího života je složitý a dlouhodobý proces.

1. Bezdomovectví ó úvod do problematiky

Bezdomovectví m ěme považovat za sociální jev, který byl d ěve viditelný p edev-ím ve velkých m stech. Stále ast ji se v-ak i v m stech men-ích setkáváme s lidmi, kte í jsou v d sledku nep íznivých sociálních situací tímto fenoménem zasařeni, ale také s lidmi, kte í si tuto cestu sami zvolili. V této kapitole nahlédneme do problematiky bezdomovectví, seznámíme se s n kolika definicemi, s typy a p í inami bezdomovectví, lidmi nejvíce ohrořenými tímto jevem. V záv ru kapitoly budou popsány pot eby osob bez domova.

1.1 Definice základních pojm ó bezdomovectví, bezdomovec

Abychom porozum ěli dané problematice, je pot eba se seznámit s n kolika definicemi, protože jedna, která by tuto problematiku komplexn vystihovala, neexistuje. Jíř název napovídá, že bezdomovec je lov k, který je bez domova. Co to vlastn je domov? Podle Hradeckého (2007, s.11) je domovem obydlí (prostor), kde jsou napl ovány pot eby ur itých osob a jejich rodin (fyzická doména). Je to také místo, kde si lov k m ě udržet soukromí a uchovat si společenské vztahy (sociální doména), v neposlední řad je domov také jeho vlastnictvím, na které má právní nárok (právní doména).

Domov je spojován se sociálním zázemím (s rodinou a místem), kam se lze vždy vrátit, kde se lov k cítí bezpečn . (Pr dková in Marek a kol., 2012, s.13)

Podle Marka se domov skládá ze dvou slořek ó sociálního okolí a fyzického soukromí. Ob tyto slořky domova v t-inou bezdomovec m chybí. (Marek a kol.,2012, s.13)

Pojem bezdomovec i bezdomovectví je asto spojován s negativy, v t-inou se za bezdomovce považuje lov k, který nemá domov, neflíje v trvalém bydli-ti, p ebývá u známých, na ubytovnách, v noclehárnách, azylových domech, který zapáchá, flebrá, hrabe se v popelnicích a kontejnerech, p espává na ulici, v parcích, na nádrařích, který nepracuje a v t-inou je pod vlivem alkoholu. Takto by z ejm definovala bezdomovce ve ejnost.

Odborných definic bezdomovectví je několik:

Stručně bezdomovectví definoval Varga: *štávk extrémní sociální izolace bez možnosti nebo dovednosti i ochoty jednotlivce tento stav změnit*. (Varga, 2005, s.100-104)

Podle FEANTSA¹ je bezdomovectví *šabsence vlastního, trvalého a primárního obydlí. Bezdomovci jsou ti lidé, kteří nejsou schopni získat vlastní, trvalé a primární obydlí, nebo si nejsou schopni takové obydlí udržet kvůli nedostatku finančních prostředků nebo jiným sociálním bariérám*. (Třchová, Luptáková, Kopoldová, 2008, s.21-22)

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. používá pojem osoba bez příslušenství, případně osoba v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, což však nevystihuje celou problematiku bezdomovectví.

Nověji upravená definice od FEANTSA: *špojmenování populační skupiny zahrnující jak zjevné bezdomovce, tak i osoby, jejichž bydlení je neadekvátní v minimálním standardu v dané kulturní oblasti*. (Třchová a kol., 2008, s.21-22)

Velmi výstižně tento fenomén definují organizace, které poskytují tyto osobám sociální služby (Arcidiecézní charity, Armáda spásy, Naděje): *šBezdomovci jsou osoby s nedostatkem prostředků (nejen materiálních) nezbytných k běžnému způsobu života a bez možnosti nebo schopnosti si tyto prostředky samostatně obstarat i s nimi smysluplně nakládat, jsou to lidé žijící na ulici, kteří mají z nejvyššího důvodu velmi ztížený nebo zamezený přístup ke zdrojům, které umožní naplnit základní životní potřeby (stravu, ošacení, hygienu, zdravotní péči), i nemají schopnost těchto zdrojů správně využívat*. (Třchová a kol., 2008, s.22)

Podobná definice je uvedena ve Slovníku sociální práce: *šLidé žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, odříznuti od zdrojů, které jsou běžně dostupné jiným občanům*. (Matoušek, 2003, s.34)

¹ Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci založena r. 1989. Je zaměřena na odstranění bezdomovectví v Evropě.

Je-t nedávno se slovem bezdomovec ozna ovali lidé, kte í obývali levné ubytovny a filii sami, se svými p íbuznými se nestýkali. V t-inou se jednalo o samotá e, kte í v-ak nemuseli být ve finan ní nouzi. Pozd ji byly takto pojmenovány osoby, které nemají kde spát (Marek a kol.,2012,s.13)

1.2 Typy bezdomovectví

Tém každá problematika má n jaké d lení. U bezdomovectví tomu není jinak. V-eobecn d líme bezdomovectví do t ech skupin, celou problematiku v-ak toto d lení nem ffe obsáhnout. (Pr dková, Novotný,2008,s.13) Bezdomovectví m ffe rozd lit podle n kolika hledisek:

Z hlediska šviditelnosti na ve ejnosti d líme bezdomovce do t ech kategorií:

1/ Zjevní bezdomovci, kam adíme osoby bez domova, které b ffn vídáme, proto ffe flíjí na ulicích, nádraffích, jiných ve ejných místech, levných ubytovnách, noclehárnách, v azylových domech, squatech. Tito lidé flíjí mimo hranice společenských norem a návyk . (Hradecký a kol.,1996,s.28)

2/ Skrytí bezdomovci, zástupce této kategorie na první pohled nepoznáme, nemají stálé bydlení, k p efití nevyuflívají ve ejná místa, ale ubytovny, noclehárny, p ebývají u známých apod. (Marek a kol.,2012,s.14)

Jak uvádí Pr dková (2008, s.13), tito lidé nevyhledávají pomoc u ve ejných í charitativních služeb. P ebývají asto ve squatech, ve sklepích, v domech ur ených k demolici, ve vým nících, ve starých automobilech, ve stanech, v kanálech, v lesích, zahradních chatkách, p ípadn p espávají po známých. (Pr dková a kol.,2008,s.13)

3/ Potenciální bezdomovci, zde adíme jedince, kte í bydlí v pronajatých bytech, podnájmech, ubytovnách, o n fl ale mohou velmi snadno p íjít, jsou tedy bezdomovectvím ohrofleni. Rovn fl zde m ffe zahrnout i osoby, které ekají na propu-t ní z r zných za ízení, ústav , v zení, d tských domov , ale také lidé nezam staní, rozvedení, závislí na návykových látkách. (Hradecká, Hradecký, 1996, s.32)

Jedním z hledisek, podle kterého můžeme dělit osoby bez domova také rozdíl, je jejich snaha o integraci:

- a) **Rezignující na společenskou integraci**, zástupci této kategorie jsou dobrovolní bezdomovci, jejich prioritou je zabezpečení stravy a tepla. Nemusí se přizpůsobovat pravidlům a vlastně nemají žádné povinnosti. Mají svou svobodu, zabývají se pouze krátkodobými problémy, jako kde získat peníze na jídlo, kde budou spát, o budoucnost se příliš nezajímají.
- b) **Usilující o společenskou integraci**, tyto osoby se chtějí zapojit do společnosti, vyhledávají pomoc, snaží se svou situaci změnit. (Kopřivová, 2006, s. 24)

Dalším hlediskem dělení osob bez domova je životní situace, ve které se tyto jedinci nacházejí. Toto dělení vychází z typologie ETHOS, kdy jsou osoby bez domova rozděleny do čtyřech kategorií:

- 1/ **Bez střechy** – osoby, které spí a žijí na ulici, ve veřejných prostranstvích
- 2/ **Bez bytu** – lidé, kteří dlouhodobě žijí v různých institucích, jako jsou ubytovny, azylové domy apod.
- 3/ **Bydlení v nejistých podmínkách** – osoby s znaky shodné s potenciálním bezdomovectvím, bydlení u příbuzných, v pronajatých bytech, ubytovnách
- 4/ **Bydlení v nepříjemných podmínkách** – bydlení nevhodné například z hygienických důvodů, například bydlení (Hradecký a kol., 2004, s.103)

Koukolík popisuje také dělení bezdomovců podle časového hlediska:

- 1/ **Chroničtí bezdomovci**, tyto osoby trpí nějakou duševní poruchou a žijí na ulicích
- 2/ **Epizodičtí bezdomovci**, jimiž jsou většinou mladí lidé, často duševně nemocní, kteří střídavě žijí doma a na ulici
- 3/ **Pechodní bezdomovci** jsou duševně zdraví jedinci, kteří se na ulici ocitli v důsledku nějaké krize (Koukolík a kol., 2002)

1.3 P í iny bezdomovectví

Abychom mohli hledat e-ení vedoucí k zamezení r stu bezdomovectví, musíme znát p í iny, pro k bezdomovectví dochází. Protože kařdý lov k je jedine ná bytost, p í iny jejich nep íznivé sociální situace jsou r zné. Nicmén hlavní rizikové znaky jsou společné. Nej ast ji popisovanými p í inami jsou (podle Hradeckého, 1996) faktory objektivní a subjektivní, dají se však rozdlit i podle jiných kritérií.

Do kategorie **objektivních (strukturálních) faktor** adíme skute nosti, které sám jedinec nem ůe ovlivnit nebo zm nit, pat í sem sociální politika, nezam stanost, chudoba obecn , bytová politika, p ístup k men-inám. (Hradecký, 1996, s. 33)

Za **faktory subjektivní (vnit ní)** povařujeme p í iny materiální (ztráta bydlení, ztráta zam stnání, dlouhodobá nezam stanost, nedostate né p íjmy, zadluřenost, ztráta řivitele rodiny, neschopnost hospoda it s finan ními prost edky), p í iny vztahové (zm ny ve struktu e rodiny, rodinné problémy, diskriminace řeny, naru-ené vztahy mezi partnery, mezi rodi i a d tmi, rozvod, rozpad rodiny, násilí v rodin , sexuální zneuffívání a znásiln ní, osam lost), p í iny osobní (du-evní i t lesná choroba, mentální retardace, invalidita, osam lost, nesamostatnost, alkoholismus, dal-í závislosti, nezralost jedince) a také institucionální (propu-t ní z ústavu, nápravného za ízení, d tského domova). (Hradecký a kol. 1996, s.34)

Vágnerová uvádí, ře jedinci ohroření ztrátou domova jsou celkov , somaticky, psychicky i sociáln znevýhodn ni. Prvotní problém vidí v dysfunk ní i v bec neexistující rodin , kdy rodi e o d ti neprojevovali zájem, d ti byly podce ovány nebo na nich bylo pácháno násilí a zneuffívání. D ti z rodiny utekly nebo byly vyhnány, toulaly se. Rodina nem la dobré bytové a materiální podmínky. D sledkem je pak postupné sociální selhání. (Clarke a kol. in Vágnerová, 1999, s.411)

Marek rozdlil p í iny na **primární, sekundární a terciární**.

Za **p í inu primární** povařuje sociální úpadek osobnosti. Tato p í ina by m la být e-ena sociálním systémem v rámci prevence.

P í inou sekundární je podle autora psychický úpadek osobnosti, kdy jedinec ztrácí schopnost se sebou n co ud lat.

Příčinou terciární je pak skutečnost, kdy nemůžeme nalézt místo ve společnosti, kam by se chtěl vrátit. To pak bývá často dle vodem pro návrat jedince zpět na ulici. (Marek a kol., 2012, s.19)

Podle provedených průzkumů jsou nejčastěji jmenovanými příčinami bezdomovectví v České republice:

- Ztráta zaměstnání (23 %)
- Rozvod (20 %)
- Odchod z rodiny (11 %)
- Výkon trestu (5 %)
- Třetnaté hospodaření (3 %)
- Výstup z ústavního zařízení (2 %)
- Jiné příčiny (29 %)
- Dobrovolné rozhodnutí (7 %) (Paulovi, Sychrová, Těšlinová, 2006)

1.4 Lidé ohrožení bezdomovectvím

Podle příčin bezdomovectví popsaných v předcházející kapitole, můžeme z větší části také odvodit i nejohroženější skupiny lidí, které jsou tímto fenoménem ohroženy. Patří zde zejména lidé dlouhodobě nezaměstnaní (nezaměstnanost delší než 1 rok), kteří ztratili pravidelný příjem a nejsou tak schopni uspokojit své základní potřeby.

Další skupinou jsou lidé se zdravotním postižením, kteří z důvodu snížené výkonnosti mají problémy s umístěním na trhu práce, a tudíž nemají dostatek finančních prostředků. Mají sice nárok na různé dávky ze systému sociálního zabezpečení, avšak neví, jak o ně žádat. (Schwarzová, 2005, s.316)

Mezi lidmi ohroženými bezdomovectvím jsou také senioři, kteří často pobírají nízký důchod, který však nepostačuje na uspokojení základních životních potřeb. Mnohdy nemají přístup k odpovídajícím zdrojům - o dalších případech, které by mohly pomoci řešit jejich tíživou situaci, nemají dostatečné informace. Stává se také, že jsou odkázáni na pomoc jiné osoby a ne vždy jim tuto pomoc poskytne rodina. Často pak dohlíží v zařízeních pro seniory, kde se však cítí osamoceni a citově strádají. (Janečková in Matoušek, 2013, s. 369-373)

Také lidé adaptovaní na život v institucích jako jsou dětské domovy, v zení, ústavy, jsou ohroženi tímto fenoménem. Chybí jim rodinné vztahy, je pro ně problémem přijít sobě se majoritní společností. Při opuštění zařízení se nedokáží s touto změnou vyrovnat, byli zvyklí na jakýsi pevný řád. Je pro ně problematické najít zaměstnání, bydlení. (Lindovská, 2012, s.106)

Bezdomovectvím jsou rovněž ohroženi příslušníci etnických menšin, migranti, jejichž znevýhodněním je často jazyková bariéra, díky které mají ztížený přístup k odpovídajícím informacím, často neví, kam se mohou obrátit s řešením svých problémů. Zpravidla také nenajdou uplatnění na trhu práce, a to díky nízké kvalifikaci. Většina je závislá na sociálních dávkách, které jsou jediným zdrojem jejich příjmu. (Národní)²

Osoby trpící závislostmi jsou bezdomovectvím rovněž ohroženi. Díky závislosti často přicházejí o práci, následně o rodinu, bydlení. Pokud mají nějaké finanční prostředky, téměř všechny vyčítají na nákup návykové látky, která je pro ně prioritou. (Třchová a kol., 2008, s.35)

Podle Schwarzové jsou bezdomovectvím ohroženi více muži než ženy, protože jsou často osamoceni, nejsou tolik orientováni na vztahy. Naopak ženy jsou schopny se v krizi obrátit na někoho, kdo jim může pomoci, vztahy pro ně hrají důležitou roli. (Schwarzová in Matoušek, 2005, s.316)

1.5 Potřeby osob bez domova

Každý člověk, ať už žijící normálním způsobem života či bezdomovec má své potřeby, které určitým způsobem uspokojuje. Tyto potřeby Abraham Maslow rozdělil do pěti kategorií:

- Potřeby fyziologické (potřeba přijímání potravy, vody, spánku, tepla, dýchání apod.)
- Potřeba jistoty, bezpečí (zaměstnání, jistota příjmu a přístupu ke zdrojům, fyzická bezpečnost, jistota rodiny, jistota zdraví)
- Potřeba lásky, přijetí, sounáležitosti (příatelství, partnerský vztah, rodina)

² MPSV (2005): Národní akční plán sociálního začleňování 2004-2006 [on-line]. Dostupné dne 12.2.2014 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/2831/NAPSI_tisk_cz.pdf

- Potřeba uznání, úcty (respekt, sebeúcta)
- Potřeba seberealizace (naplnění svých schopností)
- Potřeba duchovní (sebetranscendence) ó kategorie –está (Třebá , 2008, s.37)

Jak uvádí Vágnerová (1999, s. 413), potřeby osob bez domova jsou z větší části neuspokojené, díky negativním zkušenostem na ně často rezignují. Zpravidla nic nechtají, nic nečekají, o nic se nesnaží.

Potřeba motivace je u těchto osob snížena, nezajímají se o nové poznatky, nemají pro ně žádný význam. Jejich styl života je jednoduchý, lijí přítomností, budoucnost je příliš nezajímá.

Uspokojována nebývá potřeba citového vztahu, jistoty, bezpečí. Nemají žádné trvalé citové vazby. Většina osob bez domova žije v problémové rodině, proto je u nich patrná deprivace. Roli společníka, blízké bytosti, zastává zvíře, většinou pes, který také naplňuje potřebu citové vazby.

Potřeba seberealizace u osob bez domova téměř neexistuje nebo je potlačena. Svou úlohu zde hraje také vzdělání těchto osob a rovněž délka setrvání v nepříznivé životní situaci. Osoba bez domova zpravidla o nic neusiluje, neví, že by se jejich situace mohla zlepšit. (Vágnerová, 1999, s.413)

Podle Vágnerové (1999, s.414) bezdomovci zpravidla postrádají schopnost postarat se o sebe obvyklým způsobem, chybí jim zodpovědnost. Jsou závislí na společnosti a jejich institucích.

2. Služby pro osoby bez domova

V této kapitole popíšu služby, které jsou zaměřeny na práci s bezdomovci v naší zemi. Tyto služby rozumíme služby nejen sociální, které jsou prováděny kvalifikovanými sociálními pracovníky, ale také další služby, jako jsou služby psychologické, zdravotnické, duchovní a také služby ubytovací v ubytovnách, které jsou vlastnictvím soukromých osob. Jejich cílem je především pomoci bezdomovcům v návratu zpět do společnosti, překonat nepříznivou životní situaci, kterou nejsou schopni zvládnout bez pomoci. (Matoušek a kol., 2013, s. 441)

Mezi nejčastější problémy osob bez domova patří složitě hledání zaměstnání, obtížná komunikace s úřady (chybí doklady), špatná dostupnost zdravotní péče (neplatí zdravotní pojištění), problémy s policií, problémy s vztahovou společností (nevěravost, ignorace, pohrdání, nepřátelství, zvýšený počet útoků na bezdomovce).

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. vymezuje formy a cíle všech druhů sociálních služeb v naší republice, také její strukturu a jednotlivé služby pro bezdomovce a osoby bez příslušenství. Sleduje především tyto cíle:

- 1/ Předcházení ztrát bydlení a sociálního postavení v rámci majoritní společnosti
- 2/ Spolupráce s osobami, které jsou ohroženy ztrátou materiálního a vztahového zázemí
- 3/ Poskytování pomoci, která je zaměřená na zvyšování životní úrovně, upevnění lidské důstojnosti a ochrana fyzického a duševního zdraví klienta, který v důsledku nedostatečných osobnostních a sociálních schopností ztratil veškeré zázemí. (Matoušek a kol., 2013, s. 441)

Pomoc poskytovaná prostřednictvím těchto služeb mnohdy není reálné potřeby osob bez domova. Je proto nezbytné, aby tvůrčí opatření sociální politiky a také poskytovatelé sociálních služeb zohlednili názory a potřeby samotných uživatelů těchto služeb, a to například získáváním zpětné vazby k poskytování dané služby. (Havlíková, 2010)

Služby pro bezdomovce, z hlediska aktivit, bychom mohli rozdělit do tří skupin:

1/ Preventivní aktivity

2/ Služby zaměřené na naplnění základních životních potřeb

3/ Služby zaměřené na reintegraci a samostatnost

2.1 Preventivní aktivity

Jak už naznačuje název, jedná se o aktivity, které by měly být preventivní, měly by bezdomovectví předcházet, což znamená více informací o této problematice, osvěta. Stále nedostačující je u nás množství přednášek pro školy i veřejné debaty v médiích. Do skupiny preventivních aktivit patří také sociální poradenství. Důležitou součástí prevence je dostupnost služeb a také aktivní vyhledávání ohrožených osob (terénní programy), protože tyto osoby v tísni neumí vyhledávat pomoc a jednat s úřady. (Schwarzová in Matoušek, 2005, s. 320)

Tato kategorie se poněkud liší od služeb sociální prevence, a to právě v důležitosti sociálních služeb, uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách § 53. Společným cílem je napomáhat lidem k překonání nepříznivé sociální situace, ale také ochrana společnosti před vznikem a šířením neřádných společenských jevů. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

2.1.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství podle § 37 zákona o sociálních službách zahrnuje jednak základní sociální poradenství, jednak odborné sociální poradenství. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Základní sociální poradenství je součástí poskytování všech druhů sociálních služeb a jeho prostřednictvím jsou poskytovány potřebné informace, které přispívají k řešení nepříznivých sociálních situací. Zajištění tohoto poradenství je povinností všech poskytovatelů služeb. Každý člověk má nárok na poskytnutí základního sociálního poradenství bezplatně.

Odborné sociální poradenství je orientováno na potřeby jednotlivých okruh sociálních skupin lidí v občanských poradnách, poradnách pro seniory, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Zahrnuje rovněž sociální práci s lidmi, jejichž způsob života je v rozporu s normami společnosti. Do odborného poradenství řadíme také poskytování kompenzačních pomůcek. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

2.1.2 Terénní programy

Terénní programy jsou služby poskytované osobám, které vedou takový způsob života, který může představovat rizikový nebo jsou takovému způsobu života ohroženi. Do této kategorie řadíme uživatelé návykových látek, ale také osoby bez příjmu. Cílem terénních programů je tato rizika vyhledávat a minimalizovat. (Zákon 108/2006 Sb.)

2.2 Služby zaměřené na naplnění základních potřeb

Tyto služby jsou orientovány na vytvoření podmínek pro hygienu, poskytnutí stravy, ošacení, odpočinek, lékařské ošetření. Patří zde nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, domy na přeli cesty. Patří také do této kategorie zařadíme i komerční ubytovny, které poskytují ubytovací služby, do nichž je zahrnuta i hygiena a odpočinek.

2.2.1 Nízkoprahová denní centra

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřímo terénní služby osobám bez příjmu. (Hradecký, 2006, s.68) Nízkoprahovost znamená snadnou dostupnost, nabízí klientům potřebnou službu bez administrativních a jiných překážek, zpravidla bezplatně. (Marek a kol. 2012, s.130)

Jedná se o okamžitou kontaktní práci v daném prostředí s ohroženým klientem. Klienti zde v tichou přicházejí za stravou, hygienou, odpočinkem, mohou si vyprat osobní věci, rovněž se zde mohou obrátit na sociálního pracovníka, psychologa, lékaře apod. Uspokojením základních potřeb bezdomovců se zmírní napětí mezi nimi a společností, bezdomovci budou méně inklinovat k sociálně patologickým jevům a budou schopni se více soustředit na návrat do společnosti. Nízkoprahové denní

centrum je prostředníkem mezi prací orientovanou na podporu (terénní programy) a sociální prací orientovanou na zmlenu (azylové domy). (Marek a kol., 2012, s.130)

2.2.2 Noclehárny

Noclehárny poskytují ambulantní služby osobám bez příjmu, které chtějí využít možnosti provedení osobní hygieny a přehřívání. (Hradecký, 2006, s.68)

Jak uvádí Marek, jsou to nejdostupnější pobytové služby, přesto však na tuto službu mnoho osob nedosáhne, a to z důvodu dodržení podmínky střízlivosti, což je pro mnoho osob bez příjmu téměř nemožné splnit. V naší republice zejména nenajdeme zařízení, kde by se tato podmínka nedodržovala. Výjimkou jsou zimní období s velkými mrazy, kdy se poskytuje tzv. švolná flidle. Součástí této služby je také možnost využít stravy. (Marek a kol., 2012, s.135)

2.2.3 Azylové domy

Posláním azylových domů je poskytování ubytování a podpory lidem, kteří se ocitli bez příjmu, a prostřednictvím individuální sociální práce je podporována jejich nezávislost na sociálních službách a především pomoc při jejich zaplacení do společnosti. Cílem této služby je poskytnutí pomoci člověku, který se ocitl v nouzi a je ohrožen sociálním vyloučením. (Marek a kol., 2012, s.136)

Kromě služeb, které směřují k naplnění základních lidských potřeb (strava, ohřívání, hygienické zázemí apod.) poskytují azylové domy v rámci poradenství také:

- Poradenství v oblasti registrace na úřadu práce, podmínek pro získání podpory v nezaměstnanosti, získání dávek pomoci hmotné nouzi, starobních a invalidních důchodů apod.
- Pomoc s vyřízením některých dokumentů (zápisové listy, evidenční listy z ÚSSZ, výpisy z rejstříku trestů, rozsudky a trestní příkazy apod.)
- Pomoc při řešení dluhů a exekucí
- Zprostředkování zajištění kontaktů na služby pracovních agentur, konkrétní nabídky práce
- Pomoc při kontaktování rodiny, příbuzných a přátel
- Pomoc s vyřízením nástupu na léčbu (psychiatrická diagnóza, závislost). (Marek a kol., 2012, s.136-137)

2.2.4 Domy na p l cesty

Pobytovou službou pro osoby do 26 let v ku, které po dosažení zletilosti opou-t jí -kolská za ízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, p ípadn pro osoby z jiných za ízení pro pé i o d ti a mládefl a také osoby, které jsou propu-t ny z výkonu trestu odn tí svobody nebo ochranné lé by, poskytují domy na p l cesty. (Hradecký, 2007,s. 36)

V za ízeních tohoto typu je mladým lidem poskytováno nejen ubytování, ale také podpora pot ebná k osamostatn ní, k získání dovedností, které budou pot ebovat k za len ní do flivota. Poskytování sociálních služeb v t chto za ízeních je p izp sobeno specifickým pot ebám t chto osob. Ne v-ichni uflivatelé p íjdou do za ízení ihned po ukon ení ústavní výchovy, n kte í zkusí flít samostatn a pokud se to neda í, pak se obrátí na toto za ízení. Poznávají, flé flít svobodn není vfldy jednoduché, nemají dostatek zku-eností jako jejich vrstevníci, kte í vyr stají v rodin . (Adamcová, 2013, s.23)

2.2.5 Ubytovny nejen sociální

Z d vodu nedostupného bydlení pro ekonomicky slabé rodiny a jednotlivce v na-í zemi jsou vyuflívány nabídky tzv. sociálních ubytoven. Tato za ízení v-ak vybírají za bydlení takové ástky, které by si pr m rn vyd lávající lov k nemohl dovolit zaplatit.

Vysoké ceny v ubytovnách umofl uje systém dávek v hmotné nouzi, který ada podnikatel dokáflé dob e vyuflívat. Lidé, jejichfl existence závisí na takové pomoci, v podstat v-echny p ísp vky a doplatky na bydlení p evád jí na majitele ubytovny, asto je-t doplácí z tzv. p ísp vku na flivobytí, které má slouflit k zabezpe ení základních pot eb jako jsou jídlo, o-acení, léky apod.

Tento šobchod s chudobou m fle v budoucnu p inést velké problémy. Jsou-li rodiny s d tmi dlouhodob odkázány na ubytovny, m fle z nové generace vyr st tzv. populace ubytoven, která t eba ani nebude schopna flít v normálních podmínkách.³

2.3 Slufby zam ené na reintegraci a samostatnost

Cílem slufleb zam ených na reintegraci a samostatnost je p edev-ím nácvik pot ebných sociálních dovedností a podpora zam stanosti. Alternativním zam stnáváním, které by nabídlo pracovní místa pro jedince znevýhodn né na trhu práce, lze e-ít otázku finan ních zdroj . Pomocí je také státní podpora p í procesu oddlužení í v p ípad neschopnosti výkonu práce. (Marek a kol., 2012,s.145-146)

Tato skupina zahrnuje sociální rehabilitaci, ve ejn prosp -né práce a tréninkové bydlení.

2.3.1 Sociální rehabilitace

Sociální vylou ením jsou nejvíce ohrofeni lidé, kte í mají ztífený p ístup na trh práce, v etn jejich rodin. Slufby sociální rehabilitace pomáhají usnadnit ú ast na trhu práce a p ístup ke zdroj m p edev-ím prost ednictvím zvy-ování dovedností. Sociální rehabilitací rozumíme soubor ur itých inností, které jsou zam eny na dosažení samostatnosti, nezávislosti a sob sta nosti osob rozvojem jejich schopností a dovedností, posilováním návyk a nácvikem výkon , které jsou b fné pro samostatný flivot. Sociální rehabilitace je poskytována formou terénních, ambulantních nebo pobytových slufleb. (P íru ka pro obce ó sociální slufby)

2.3.2 Ve ejn prosp -né práce

Ve ejn prosp -né práce jsou asov omezené pracovní p íležitosti, které po dohod s ú adem práce vytvá í zam stnavatel. Jedná se o innosti ve prosp ch obce, státu nebo jiné ve ejn prosp -né instituce. Cílem ve ejn prosp -ných prací je umofnit uchaze m, kte í se obtífln ji umís ují na trhu práce, pracovat p edev-ím v dob , kdy

³ Agentura pro sociální za le ování (2013):Ubytovny nemohou dlouhodob e-ít situaci sociáln slabýchõ.[on-line] Dostupné dne 10.12.2013 z:<http://www.socialni-zaclenovani.cz/ubytovny-nemohou-dlouhodobe-resit-situaci-socialne-slabych-uvadi-vyzkum>

nemohou najít standardní práci. Získají tak praxi a doba, kterou takto odpracují, je jim započítána do doby potřebné k získání důchodu.⁴

2.3.3 Tréninkové bydlení

Klientům azylových domů, kteří jsou již stabilizováni a je u nich předpoklad, že jsou schopni si udržet samostatné bydlení a také lidem, kteří jsou ohroženi ztrátou bydlení, se nabízí bydlení v nekvalitních ubytovnách je určeno tréninkové bydlení. Toto bydlení je realizováno ve standardních bytech proto, aby podmínky štréninkuů by měly v nejvyšší možné míře odpovídat samostatnému bydlení, jehož získání je konečným cílem reintegrace.

Podmínkou bydlení v tréninkových bytech je aktivní hledání zaměstnání nebo absolvování rekvalifikace, spolupráce s terénními pracovníky a také by klient neměl mít žádný dluh na nájemné. Pokud dluh má, musí jej ihned splácet. Dalším předpokladem je schopnost samostatně hradit nájemné (s pomocí sociálních dávek), což by mělo vést k větší samostatnosti, odpovědnosti a také schopnosti vystáti s omezenými finančními prostředky. Klienti by měli mít vyřízené potřebné doklady a v případě zadlužení by měli být schopni dodržovat splátkový kalendář. Tyto byty jsou zpravidla poskytovány na dobu maximálně dvou let. (Příručka pro občany o bydlení, s. 24-25)

2.4 Další služby poskytované bezdomovcům

Osobám bez domova nejsou poskytovány pouze služby sociální, ale také další služby jako například psychologické poradenství, zdravotní služby, služby duchovní.

2.4.1 Psychologické poradenství

Většina osob bez domova má psychické problémy, protože situace, v níž se ocitl, je velmi stresující. Z tohoto důvodu by psychologické poradenství mělo být nezbytnou součástí služeb pro osoby bez domova, nebo může být zásadní pro další proces začlenění do společnosti.

Sociální pracovník je jako první v kontaktu s klientem, proto musí zvažovat, zda by byla vhodná pomoc psychologa, což není vždy snadné. Pokud má klient psychické problémy, měl by jej sociální pracovník citlivě odkázat na služby psychologa, který je

⁴MPSV (2010): Veřejná prospěšná práce-VPP [on-line]. Dostupné dne 10.12.2013 z <http://socialniporadce.mpsv.cz/cs/115>

kompetentní j-í v poskytování pomoci v této oblasti. Mezi innosti vykonávané psychologem patří diagnostika klienta, psychologická innost a poradenská innost. (Marek a kol., 2012, s.138-139)

2.4.2 Zdravotní slufby

Poskytování zdravotních slufeb osobám bez domova je mnohdy obtílné, a to hlavn z dvodu, že si neplatí zdravotní poji-t ní, nejsou nikde evidováni, o sv j zdravotní stav v t-inou nedbají. Jednou z podmínek ubytování v n kterém ze sociálních zařízení (nap . azylový d m, noclehárna aj.) je podstoupení lékařského vy-et ení, aby nedo-lo nap . k-í ení infekce. Z infek ních onemocn ní je sledována p edev-ím zákočka svrabová, floutenka typu A, v-i. Klienti pot ebují ásto jednorázovou pomoc (podání lék , odstran ní steh apod.), u n kterých klient je pot ebná rovn fl pé e pravidelná (i-t ní ran, p evazy apod.), ale také odborné vy-et ení. (Marek a kol., 2012,s.141)

2.4.3 Ostatní dopl kové slufby

Podle Marka jsou poskytovány p edev-ím duchovní slufby, protože organizace poskytující slufby pro bezdomovce jsou ásto z izovány církvemi (nap . Charita, Armáda spásy, Slezská diakonie). Sou ástí duchovních program jsou pravidelné bohoslufby, modlitební setkání, biblické studium.

Tyto slufby poskytují nejen duchovní, ale i n kte í pracovníci za ízení. Vycházejí z široké nabídky slufeb azylového domu a je samoz ejm dobrovolný. (Marek a kol.,2012, s. 142-143)

Pokud mají organizace dostatek finan ních prost edk , mohou po ádat r zné kulturní a sportovní akce, terapie, výlety. (Marek a kol., 2012,s.142-143)

3. Organizace pracujících s bezdomovci v České republice

V této kapitole se seznámíme s organizacemi, které se podílejí na řešení problematiky bezdomovectví nejvýznamněji. Jak uvádí Matoušek, většina organizací, které pomáhají lidem bez domova, je spojena s tou, kterou církev nebo má ve svých stanovách zahrnuté křesťanské principy (Matoušek a kol, 2005, s. 32). Do řešení této problematiky je však nutné zapojení všech organizací, vládních i nevládních.

3.1 Armáda spásy

Armáda spásy byla založena v roce 1865 metodistickým kazatelem Williamem Boothem. Svou činnost v České republice zahájila v roce 1919, a to církevní činností a zřizováním domovů pro skupiny lidí, kteří se ocitli na okraji společnosti. V roce 1950 byla činnost této organizace v naší zemi násilně ukončena komunistickým režimem. Po pádu totalitního režimu (v roce 1990) došlo k obnovení její činnosti.

V současné době pracuje tato organizace ve 113 zemích světa a má více než 1,5 mil. členů. Armáda spásy v České republice byla registrována Ministerstvem vnitra České republiky dne 17.5.1990 jako občanské sdružení. Konkrétní práce v jednotlivých městech, kde Armáda spásy působí (Praha, Brno, Ostrava, Havířov, Karlovy Vary, Krnov, Opava, Písek a Třebíč), zahrnuje jak oblast duchovní, tak sociální. Od 1.1. 2014 je registrovanou církví.

Armáda spásy poskytuje sociální služby na základě křesťanských zásad osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci. Snaží se pomoci i lidem, kteří s lidského hlediska již nemají šanci na nový návrat.

Mezi sociální služby, které jsou poskytovány osobám bez příslušenství (bez domova), patří terénní programy, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy, sociální rehabilitace.

Ve spolupráci s kraji a obcemi poskytují služby bezdomovcům se zhoršeným zdravotním stavem, kteří jsou závislí na pomoci jiných osob a nemohou využívat služeb azylových domů, a to v Domovech se zvláštním režimem.

Součástí sociálních služeb pro osoby bez domova je také Služba následné péče, která nabízí možnost jedincům, kteří chtějí bojovat se závislostmi a potřebují podporu, aby tento boj úspěšně zvládli. Tato služba nabízí programy zaměřené na práci s muži i ženami v oddělených komunitách.

Dalšími aktivitami Armády spásy jsou v současné době, především pilotní projekt podpory zaměstnatelnosti propuštěných z vězení.

Armáda spásy také poskytuje humanitární pomoc formou spolupráce s krizovým týmem v místě nehod (dobrovolníci, materiální nebo finanční pomoc).

Významnou aktivitou v oblasti bydlení je také poskytování doprovodné sociální asistence v tréninkovém bydlení.⁵

3.2 Nad je

Německou významnou neziskovou organizací, která se zabývá problematikou bezdomovectví, je spolek Nad je. Od roku 1990 zajišťuje Nad je svou činnost formou pomoci při podávání stravy na nádraží a poskytnutí nouzového ubytování v Praze, především při nárůstu početů rumunských uprchlíků. Na tuto činnost navázala dobrovolnou prací v uprchlických táborech. Po ukončení této aktivity započala v Praze přípravu středisek pro činnost Integrovaného programu, který je určen společensky vyloučeným lidem nebo lidem společenským vyloučením ohroženým. Původně byl tento program určen především pro uprchlíky, ale stále existuje i středisko navštěvované také národnostně bez domova, kteří se ocitli bez prostředků, bez příjmu.

Prioritami jsou kromě uspokojení okamžitých potřeb, jako jsou strava, hygiena, ošetření a lékařská pomoc, také bydlení nebo alespoň ubytování a práce pro ty, kteří jsou schopni pracovat.

Sociální služby, které jsou v této organizaci určeny osobám bez domova, zahrnují terénní programy (streetwork, mobilní terénní práce), nízkoprahová denní centra, noclehárny a azylové domy.

Mezi další aktivity poskytované osobám bez domova patří posilování zaměstnatelnosti (job klub, vytváření pracovních příležitostí), zdravotní péče, úkolem které je poskytovat tuto péči lidem bez domova a snižovat tak rizika spojená

⁵ Armáda spásy (2013): O nás [hlavní webová stránka-on-line]. Dostupné dne 19.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/o-nas>

s bezdomovectvím, duchovní a pastorační péče, krizové kluby (zimní úkryty a noclehárny, potravinová pomoc) a také sociální jídelna a –atník.

Program je také zaměřen na podporu rodin a jednotlivců ve vyložených lokalitách. Důležitou součástí programu jsou ambulantní i terénní služby v domácnostech ohrožených lidí, zejména v sociálních bytech, v městských ubytovnách a tzv. holobytech pro dlužníky nájemného.⁶

3.3 Slezská diakonie

Osobám bez domova pomáhá také nezisková organizace Slezská diakonie, působící v naší republice od r. 1990, kdy navázala na dřívější charitativní činnost Slezské církve evangelické augsburského vyznání započatou na počátku 20. století. V roce 2005 rozšířila Slezská diakonie svou působnost i do Jihomoravského kraje. V současné době provozuje více než čtyřicet středisek, která nemají samostatnou právní subjektivitu a jsou řízena centrálními ústředími Slezské diakonie v českém Těšíně. Slezská diakonie poskytuje především své služby v sociálně – zdravotní oblasti. Svou činnost realizuje v souladu s biblickými zásadami lásky a služby lidem potřebným a lidem v nouzi.

Osobám bez domova poskytují služby azylových domů, sociální rehabilitaci, terénní programy, nízkoprahová denní centra, noclehárny a také domy na přelom cest.

Mezi klienty Slezské diakonie patří také lidé s postižením, nemocným, seniorům a všemi těmi, kteří se dostali do nejrizikovějších životních situací. Jejím posláním je poskytování kvalitních sociálních a sociálně zdravotních služeb potřebným lidem na základě křesťanských hodnot.⁷

3.4 Česká katolická charita

Jednou z významných organizací, které poskytují pomoc osobám bez domova, je Česká katolická charita. Její činnost na území naší republiky byla započata v roce 1919 a za první republiky se rozvíjela. V době totalitního režimu byla její činnost utlumena, avšak po sametové revoluci se otevřel nový prostor pro působení této organizace.

⁶ Naděje (2013): O Naději.[hlavní webová stránka – on-line] Dostupné dne 19.12.2013 z http://www.nadeje.cz/o_nadeji

⁷ Slezská diakonie (2013): Pomoc má mnoho tváří[on-line].Dostupné dne 19.12.2013 z <http://www.diakonie.cz/nase-sluzby/>

V roce 1991 začaly vznikat první diecézní charity jako samostatné právní subjekty s vlastním financováním. Mezi hlavní typy charitní pomoci patří podpora lidem v existenční nouzi a rovněž těm, kteří se z různých důvodů dostali až na okraj společnosti. Činnost Charity je založena na principech víry, naděje a lásky. Charita vychází z myšlenky Caritas, tedy milosrdné lásky k bližním, což znamená že služby jsou nabízeny všem lidem, kdo je potřebují, bez rozdílu. Současně hledá způsob, jak klienty motivovat ke změně způsobu života a pomoci jim začlenit se zpět na trh práce a do vztahové společnosti.

Osobám bez domova poskytuje Charita sociální služby azylových domů, noclehárny, nízkoprahová denní centra. Prostřednictvím charitních středisk poskytují těmto lidem také odvykací a další nezbytné vybavení.

Nezastupitelné místo má Charita v poskytování sociálních a zdravotních služeb na území celé České republiky. V těžkých životních situacích pomáhá také seniorům, zdravotně postiženým, dětem a rodinám ze sociálně vyloučených komunit a také imigrantům.⁸

3.5 Nový prostor

Občanské sdružení Nový prostor bylo založeno s cílem pomoci lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci, jakou je ztráta bydlení a nedostatek finančních prostředků. Možnost získat finanční prostředky se jim nabízí prostřednictvím pouličního prodeje časopisu Nový prostor, což lidem bez domova umožní ujet pravidelný výdělěk, díky kterému pak mohou uspokojit základní životní potřeby. Toto sdružení bylo založeno v roce 1999 a časopis pod původním názvem Patron byl připravován jako měsíčník. Nyní vychází každých třináct dní a prodejci se prostřednictvím prodeje časopisu pohybují v obvyklém pracovním prostředí, vytvářejí si základní pracovní návyky. Účast prodejce v tomto projektu je dobrovolná, kdykoli mohou s prodejem časopisu skončit, maximální doba účasti klienta v projektu je dva roky.

⁸Charita (2013): Sociální, zdravotní a další charitní služby v ČR [on-line]. Dostupné dne 19.12.2013 z <http://www.charita.cz/jak-pomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/pro-lidi-v-tizive-socialni-situaci/>

Krom sociálního a právního poradenství nabízí Nový prostor účast v několika programech zaměřených na volný čas (např. v divadelním i fotbalovém klubu) a podporuje jejich motivaci k práci.

Klienti Nového prostoru se také aktivně podílejí na pořádání množství kulturních a společenských akcí, kde se bezprostředně setkávají s tzv. švábčinou společností.⁹

3.6 Ostatní organizace pomáhající osobám bez domova

V této kapitole jen stručně vyjmenuji organizace, které v naší republice rovněž poskytují pomoc osobám bez domova. Jedná se o tyto organizace:

- Spolek **Společnou cestou** usiluje o hledání nových forem prevence a řešení sociálně patologických jevů komplexně. Poskytuje azylové ubytování pro matky a rodiny s dětmi, je členem sdružení azylových domů.
- **Lidstvo v tísni** – organizace zaměřená na humanitární pomoc, rozvojovou spolupráci, podporu lidských práv a programy sociální integrace.
- **Sdružení azylových domů** – sdružuje organizace a osoby, které se zabývají lidmi bez příjímů nebo lidmi ohroženými ztrátou bydlení, vytváří pro ně odborné prostředí. Spolupracuje s dalšími organizacemi, které se zabývají touto problematikou. Jejím cílem je vytvořit síť azylových domů a dalších typů služeb, které jsou poskytovány lidem v nouzi. Svým členům nabízí poradenskou, vzdělávací, konzultační a informační činnost. (Třechová a kol. 2008, s. 17-20)

⁹ Nový prostor (2013): Historie Nového prostoru [on-line]. Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.novyprostor.cz/poslani.html>

4. Organizace poskytující služby osobám bez domova ve městě Krnov

V každém městě je jiné zastoupení organizací, které pracují s osobami bez domova. Město Krnov podporuje prostřednictvím grantového řízení, prezentace v Krnovských listech a dalšími formami spolupráce jak registrované poskytovatele sociálních služeb, tak i nestátní organizace a sdružení. Obsahem této kapitoly bude pohled a charakteristika organizací, které se podílejí na pomoci osobám bez domova i osobám, které jsou bezdomovectvím ohroženy. Problematikou bezdomovectví komplexně se ve městě Krnov zabývá pouze Armáda spásy a Centrum sociálních služeb Krnov. Charita Krnov nabízí osobám bez domova ocenění, humanitární pomoc, ubytovny poskytují pouze krátkodobé ubytování a osobní hygienu. Jedinou navazující službou, která souvisí s problematikou bezdomovectví, je sociální bydlení v domech po řízených státních dotacích, kam patří podporované byty. Ostatní organizace zmiňují, protože pomáhají zejména těm, jako je dlouhodobá nezaměstnanost, závislosti na návykových látkách, v jejichž důsledku může k bezdomovectví dojít.

4.1. Armáda spásy a Centrum sociálních služeb v Krnov

Největším poskytovatelem sociálních služeb pro osoby bez příjmu (domova) v Krnově je Centrum sociálních služeb Armáda spásy. Zařízení je v provozu od roku 1995, jeho posláním je poskytování ubytování a podpory lidem, kteří se ocitli bez příjmu. Prostřednictvím individuální sociální práce je podporována jejich nezávislost na sociálních službách a pomoc při jejich sociální integraci. V Centru sociálních služeb mohou klienti a osoby bez příjmu využít tyto služby:

- Azylový dům s 3 sekce - pro muže (kapacita 35 lůžek), pro ženy (kapacita 10 lůžek), pro matky s dětmi (kapacita 9 matek a 21 dětí)
- Noclehárna (kapacita 10 lůžek a 1 x ženy, 9 x muži)
- Nízkoprahové denní centrum (kapacita 20 míst)

Ve všech službách je klientům poskytováno základní sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.¹⁰

4.1.1 Azylový dům

Jedná se o službu pobytovou, která je poskytována celodenně, nepřetržitě. Klienty Azylového domu jsou muži a ženy starší 18 let a matky s dětmi, kteří se ocitli bez přístřeší, chtějí svou situaci změnit, jsou fyzicky soběstační a nepotřebují bezbariérový přístup. V případě potřeby může být poskytnuta služba i osamělému otci s dětmi.

V azylových domech je poskytováno ubytování na přechodnou dobu (zpravidla 1 rok) osobám v nepříznivé situaci, strava ubytovaným i neubytovaným nebo pomoc při jejím zajištění, uživatelé mají možnost si vyprat a vyfěhlit osobní prádlo, jsou zde vytvořeny podmínky pro osobní hygienu. Tato služba je zpoplatněna podle platného ceníku. Bezplatně si mohou klienti vyměnit oblečení v rámci darovaných oděvů.

Klienti se mohou zúčastnit aktivizačních programů, jejich obsahem je:

- Sociální program zaměřený na sociální poradenství a tvorbu individuálního plánu uživatele vedoucí k vyřešení jeho nouze.
- Pracovní aktivity pro zachování, případně znovuzískání pracovních návyků a dovedností.
- Vzdělávání zaměřené na zvýšení uplatitelnosti klientů na trhu práce.
- Volnočasové aktivity, které nabízejí smysluplné trávení volného času.
- Duchovní křesťanský program o bohoslužby, konzultace s duchovním pracovníkem.
- Výkon alternativních trestů formou občanských prospěšných prací.¹¹

4.1.2 Noclehárna

Noclehárna poskytuje ambulantní služby mužům a ženám v nepříznivé životní situaci, kterou nedokážou do sebe vyřešit vlastními silami, a to formou noclehu, základní

¹⁰ Armáda spásy (2013): Středisko Krnov. [hlavní webová stránka střediska-on-line] Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/krnov/centrum-socialnich-sluzeb-krnov>

¹¹ Armáda spásy (2013): Azylový dům [on-line] Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/krnov/centrum-socialnich-sluzeb-nov?strana=azylovy-dum>

hygieny, stravy a poradenství. Tato služba je rozdělena podle cílových skupin (muži, ženy) na 2 sekce a je poskytována denně od 18:30 do 6:30 hod..

Klienti zde mohou péřenovat, jsou jim poskytnuty podmínky pro osobní hygienu, ve e e, možnost péřpravy stravy. Ráno uřivatelé noclehárny provád jí úklid vymezených prostor. Nocleh je poskytován za velmi nízkou cenu.¹²

4.1.3 Nízkoprahové denní centrum

Tato služba je určena osobám bez péříst e-í star-ím 18 let. Klienti mohou využít možnosti provedení osobní hygieny (i celkové ó osprchování), je jim poskytnuta strava, aj bezplatn , po celou dobu otev ení. Krom pomoci péři uplat ování práv, oprávn ných zájm a péři obstarávání osobních záleřitostí, mohou využít také pomoci péři vy izování b řných záleřitostí podle individuálních pot eb klienta (vy ízení doklad , sociálních dávek, zprost edkování ubytovacích za ízení apod.), péři obnovení kontakt s rodinou a dal-ích aktivitách podporujících sociální za le ování osob.

Také si zde mohou vym nit oble ení (bezplatn v -atníku darovaných od v), vyprat osobní prádlo a od v (za poplatek), mohou si zakoupit stravu a hygienické pot eby (podle ceníku).

Významnou roli péři práci s klienty bez péříst e-í zastává také duchovní innost, která zahrnuje nabídku k esanských bohoslužeb, duchovních skupinek a vyu ování, individuální konzultace s duchovním pracovníkem.¹³

4.1.4. Terénní program

Terénní program je zam en na sociální podporu osob v krizi a osob řijících v sociáln vylou ených komunitách, které chtějí svou situaci e-ít. Tato služba napomáhá klient m zvládat řivotní situace v oblasti bydlení a zam stanosti využítím vlastního potenciálu.

¹² Armáda spásy (2013): Noclehárna [on-line] Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/krnov/centrum-socialnich-sluzeb-v?strana=nocleharna>

¹³ Armáda spásy (2013): Nízkoprahové denní centrum [on-line]. Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/krnov/centrum-socialnich-sluzeb-dornov?strana=nizkoprahove-denni-centrum>

Cílem služby je poskytování podpory a poradenství rodinám a jednotlivcům ohroženým sociálním vyloučením a kteří si nedokáží pomoci sami, vyhledávání osob žijících v sociálně vyloučených komunitách, poskytování podpory směřující k minimalizaci rizik spojených s tímto způsobem života, prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování, prevence sociálně patologických jevů, zmírňování nerovností, v etn nerovného postupu ke službám, vzdělání a bydlení, podpora získávání sociálních kompetencí, podpora a motivace obyvatel v sociálně vyloučených komunitách řešení jejich problémů, rozvoj spolupráce s dalšími subjekty nabízejícími služby. (Vnitřní směrnice vedoucího organizační jednotky)

Podobné služby pro osoby bez příjmu ve městě Krnov nejsou. Ostatní organizace pokrývají jen malou část této problematiky, nicméně i ony pomáhají osobám bez domova určitou měrou k začlenění do společnosti.

4.2 Charita Krnov

Tato organizace poskytuje osobám bez domova službu charitní satník a humanitární sklad. Satník přijímá a vydává oblečení, obuv, potřeby pro domácnost, dárkové a kojenecké oblečení. Humanitární sklad nabízí pomoc lidem v nouzi formou asistovaných nákupů a darováním vybavení do domácností (deky, nádobí, čistící a hygienické prostředky apod.).¹⁴

4.3 Ubytovny

Město Krnov má v současné době k dispozici přes 10 pokojů v městské ubytovně na ulici Cháovská, jako formu krátkodobého ubytování těch, kteří potřebují bydlení v městských bytech rozhodnutím soudu nebo se bez vlastního zavazování ocitli bez příjmu (řivelná pohroma apod.). Kapacita je velmi nízká, jsou zde také ubytovány osoby, které byly soudně vystavovány z městských bytů a mají tak ze zákona nárok na příjmu, které přechodně ubytování vystavovaných rodin. Doba pobytu je omezena na 8 dní.

¹⁴ Charita (2013): Humanitární pomoc a satník [on-line] Dostupné dne 21.12.2013 z <http://krnov.charita.cz/humanitarni-pomoc-a-satnik/>

Krom této ubytovny je v Krnově několik soukromých ubytoven, které tvoří dlehlitou součást trhu bydlení. Do této kategorie patří Hotel Praha, komerční ubytovna na ulici Karla Šapka a ubytovna Tlovýchovné jednoty Lokomotiva Krnov. Mezi uvedenými ubytovnami a sociálním odborem Městského úřadu existuje spolupráce, kdy ubytovny přijmou zájemce o ubytování z adres klientů sociálního odboru, pokud mají volné kapacity. Tyto ubytovny mají ubytovací kapacity využitelné pro osoby v sociálně tíživé situaci v řádu několika desítek míst. Limitující pro rodiny s dětmi v nepříznivé sociální situaci, kdy jsou ohroženi ztrátou bydlení, je skutečnost, že většina ubytoven je pro rodiny s dětmi po stránce hygienické nevyhovující, jelikož pokoje nemají vlastní sociální zařízení. Výjimkou je v tomto případě jen Hotel Praha, který má k dispozici pokoje i s příslušenstvím, přes tuto skutečnost ubytovávají rodiny s dětmi jen na omezenou dobu, a to v případě, že se jedná o vřídění. Jako důvod uvádí hygienické předpisy. (Sczapanikova a kol., 2013, s.34-38)

V porovnání s ubytováním v azylovém domě i noclehárně, je ubytovna pro většinu osob bez domova cenově nedostupná. Mohou se zde však ubytovat zástupci kterékoliv cílové skupiny, tuto skutečnost ubytovny nerozlišují. Také jsou tolerantnější, co se týče užívání alkoholu a nemají tak přísná pravidla, jako v azylovém domě a noclehárně. Ubytovaným však poskytují špouze ubytování, občas i nějakou pracovní aktivitu v podobě úklidu společných prostor. Sociální poradenství a další aktivity zde ubytovaní nenajdou.

4.4 Sociální bydlení v domech pořízených státní dotací

V současné době je v Krnově 69 bytů tohoto typu, do 22 bytů z této kategorie navrhují nájemníky neziskové organizace. Podmínkou získání bytu je bezdlužnost žadatele, kritérium trvalého pobytu i práce a také kritérium příjmové. Do této kategorie patří také podporované byty, pti z nich disponuje Armáda spásy. Je to jediná následná služba, kde mohou být ubytováni pouze klienti, kteří úspěšně prošli resocializačním programem. U těchto bytů nemusí být splněna podmínka trvalého pobytu ve městě Krnov nebo zaměnění v Krnově a rovněž podmínka výše stejného měsíčního příjmu. Poptávka po těchto bytech však převládá nabídku. (Opatření obce č. 1/2013 a 3/2013)

4.5 Reintegra

S bezdomovectvím je z velké části spojená nezaměstnanost. Tato organizace pomáhá prostřednictvím individuálního poradenství nezaměstnaným lidem nalézt pracovní uplatnění a pomáhá zlepšit životní situaci nezaměstnaných. Profesionální poradenství nasměruje klienty ke správnému využití jejich schopností a dovedností. Tato organizace provozuje také chráněné dílny, o celkové kapacitě 15 chráněných míst.¹⁵

4.6 Aklub

Centrum vzdělávání a poradenství o tato služba je rovněž určena nezaměstnaným lidem, kterým jsou zde nabízeny rekvalifikační kurzy a aktivní poradenské programy zaměřené na orientaci na trhu práce a na nalezení zaměstnání. Uchazečům o zaměstnání nabízejí také kariéerní poradenství, profesní diagnostiku a pomoc při hledání zaměstnání. Služby této organizace využívají například uchazeči o zaměstnání, osoby s nízkou kvalifikací, lidé nad 50 let, osoby bez péče o děti nebo mladí lidé odcházející z dětských domovů.¹⁶

4.7 Krystal Help

Cílem sdružení Krystal Help je péče a řízení projektu pro rizikovou skupinu, budování centra s plným poradenským zabezpečením, dále poskytování sociální asistence, program minimalizace poškození (včetně výměny injekčního materiálu), právní pomoc (včetně možnosti včasné krizové intervence), základní zdravotnické ošetření, dále hygienický a potravinový servis, doplňkové aktivity. Cílem služby je práce zaměřená na změnu chování klientů.

¹⁵Reintegra (2013): Informace o organizaci [on-line]. Dostupné dne 21.12.2013 z http://www.reintegra.cz/reintegra/info_zakladni.html

¹⁶Aklub(2013): Základní informace o Aklubu [on-line]. Dostupné dne 14.1.2014 z <http://www.aklub.org/index.php?pg=zaklinfo>

Cílovou skupinou této služby jsou osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, osoby v krizi, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy.¹⁷

4.8 Veřejní prospěšné práce (VPP) v Technických službách

Umocnit účast na VPP co nejvíce týmu po tu lidí bez práce je cílem spolupráce Technických služeb města Krnova a Krajskou pobožkou Úřadu práce. VPP je běžným pracovním poměrem se všemi právy a povinnostmi. Vykonávají se zde v též pomocné práce, jako například údržba zeleně, zametání, údržba chodníků, údržba veřejných prostranství (mestské lázně, koupaliště, sportoviště, hřiště). Maximální délka pracovní smlouvy na VPP je 1 rok. Kapacita pracovních míst pro VPP je však také omezená a poptávka zde převyšuje nabídku. (Szczepanikova, 2013, s.64)

4.9 Ostatní služby

Důležitou součástí poskytování pomoci osobám bez domova je mimo jiné i Sociální odbor Mestského úřadu v Krnově, který bývá mnohdy jako první v kontaktu s klientem a spolupracuje s poskytovateli služeb, kteří poskytují služby práv osobám bez domova. Také nesmíme opomenout Kontaktní pracoviště Úřadu práce R, kde se vyřizují dávky hmotné nouze, které jsou mnohdy jediným zdrojem příjmu osob bez domova. Patří sem i Územní pracoviště OSZZ Bruntál v Krnově, kde si klienti mohou vyřídit případné důchody (invalidní, starobní, vdovský, vdovecký). Nemalou roli v poskytování pomoci lidem bez domova zastává také Sdružení zdravotnické zařízení Krnov, které poskytuje lidem bez domova zdravotnické služby. (Katalog sociálních služeb Města Krnov)

¹⁷Krystal Help (2008): *Obecné informace* [on-line]. Dostupné dne 14.1.2014 z <http://www.krystalhelp.cz/>

5. Empirická část

V teoretické části bakalářské práce byly popsány základní informace k problematice bezdomovectví, příčiny, formy, lidé nejvíce ohroženi bezdomovectvím, potřeby osob bez domova. Také byly poskytnuty informace o organizacích, které se problematikou bezdomovectví zabývají v České republice. V poslední kapitole teoretické části jsme se seznámili s organizacemi, které poskytují služby osobám bez domova ve městě Krnov.

V empirické části byly formou kvalitativního výzkumu, metodou nestandardizovaného rozhovoru, získány informace, které vedly ke zjištění cíle práce, a to, zda jsou osoby bez domova spokojeny se sociálními službami a také odpověď na otázku, jsou-li tyto služby dostatečné?

Z těchto informací byl vytvořen závěr s návrhem možností pro řešení problematiky bezdomovectví ve městě Krnov.

5.1 Cíl výzkumné části

Cílem této práce je zjištění spokojenosti klientů, klientů azylového domu Centra sociálních služeb Armády spásy, s nabízenými službami ve městě Krnov a také odpověď na otázku, jsou-li tyto služby dostatečné a zda odpovídají potřebám klientů.

5.2 Metody a techniky sběru dat

Pro svou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum, jehož hlavním cílem je pochopení celkového kontextu, emočních a psychosociálních aspektů určitého typu chování lidí. Nehledá kvantitativní vztahy mezi proměnnými ani nezkoumá, kolikrát a jak často se daný jev vyskytl, ale zabývá se otázkami proč a jak. (Barker, 1999)

Pro zjištění cíle mé práce jsem zvolila metodu nestandardizovaného rozhovoru, který umožňuje větší prostor k odpovědím, průběžné reagování, tazatel postupuje podle obecného plánu, nejsou stanoveny konkrétní otázky ani jejich pořadí, cílem je volně vyjádření pocitů a stanovisek. Tato metoda má několik výhod. S respondenty bylo jednáno v jejich přirozeném prostředí, kde se cítí dobře, vyjádří své názory a mají možnost kdykoliv rozhovor ukončit. (Márcová, 2005, s. 28)

5.3 Charakteristika respondent

Výzkumný vzorek tvořilo šest respondentů, kteří jsou klienty azylových domů Centra sociálních služeb Armády spásy v Krnově.

Byly vybrány tři ženy: Marie, ve věku 43 let, Vera, ve věku 51 let a paní Romana, ve věku 58 let a tři muži: Tadeáš, ve věku 27 let, Stanislav, ve věku 57 let a Bohumil, ve věku 45 let. Respondenti byli vybráni náhodně. Všechna jména klientů jsou změněna z důvodu zachování jejich anonymity.

5.4 Sběr dat

Data jsem shromáždila v měsíci lednu 2014. Rozhovory se ženami probíhaly v návštěvní místnosti azylového domu pro ženy a rozhovory s muži v návštěvní místnosti azylového domu pro muže. Respondenti byli vždy na začátku setkání pořízeni o rozhovor a bylo jim vysvětleno, jakému účelu budou data využita. Dále jsem respondenty informovala o tématu rozhovoru. Také byli pořízeni o svolení k nahrávání rozhovoru. Byli ujištěni o anonymitě poskytnutých informací.

Rozhovor probíhal volnou formou. V průběhu rozhovoru jsem pokládala jednoduché, srozumitelné otázky směřující jednak ke získání základních informací o respondentech, jednak ke získání skutečností spojených s cílem bakalářské práce.

Data jsem získala použitím záznamového zařízení, poté jsem rozhovory zpracovala do detailních transkriptů, což vyžadovalo opatrné přehrávání nahrávek.

V popsávaných rozhovorech byly hledány kódy informací, které jsou si podobné svým významem, odpovídají stejnému jevu. Pojmenováním tohoto jevu získáme kategorii, která zastupuje odpovídající kódy. (Maříková, 2007)

5.5 Výsledky výzkumu

Výsledky byly uspořádány do čtyř kategorií. První kategorie se týká přítomné nepříznivé situace respondentů. Druhá kategorie nám přiblíží dětství a rodinu dotazovaných. Ve třetí kategorii se seznámíme s názory klientů na služby, které jsou poskytovány osobám bez domova ve městě Krnov. Poslední kategorie je zaměřená na pohled klientů do budoucnosti, na jejich plány.

Kategorie 1/ Jak jsem se stal bezdomovcem

Kategorie 2/ Rodina a základ společnosti

Kategorie 3/ Pomohl mi azylák

Kategorie 4/ A co dál?

5.5.1 Jak jsem se stal bezdomovcem?

Tato kategorie je zaměřena na příčiny bezdomovectví. Nejčastěji jmenovanými příčinami jsou ztráta zaměstnání, rozvod, odchod z rodiny, výkon trestu, špatné hospodaření, výstup z ústavního zařízení, dobrovolné rozhodnutí, závislosti. Téměř všechny příčiny (mimo výkon trestu a výstup z ústavního zařízení) byly popsány i respondenty. Z rozhovorů vyplynulo také rozdělení respondentů na dvě skupiny. První, která přišla o domov souhrou nepříznivých situací, ne vlastní vinou a druhá, která si svou situaci zapříčinila sama.

5.5.1.1 Ztráta domova souhrou nepříznivých situací

Marie, 43 let, rozvedená, bydlela v městském bytě. *Byl jsem měla, ten se mi odkoupit, mně chybělo jen pár tisíc, v tichu jsem sehnala od rodiny. Chtěla jsem to na splátky, ale říkali, že to nejde, že se musím vystěhovat.* Bydlela na ubytovně, kde se seznámila s druhem. *Tak jsme tam spolu žili, neklapalo nám to, začal hrát automaty a mně to vadilo, tak jsem šla tady, poprvé. Byla jsem tu asi rok a šla jsem na ubytovnu do Vrbové I tady si našla přítele, situace však byla podobná, nechtěli horší bydleli jsme spolu, ale začal mě týrat, mlátil mě, fetoval, byl alkoholik. Tak mě zamykal, tak jsem utekla zase do Krnova. Volala jsem na byty, ale všude chtěli kauci. Jeden byl bez kauce, ale ufl byl obsazený. Tak jsem volala paní sociální tady do Armády spásy. A jsem tady zase. Pracovat nemůžu, mívám hodně epileptické záchvaty, mám dluhy, hodně dluhů, platím měsíčně 1500,-, je to hodně peněz. Mám nízký invalidní důchod a dávky hmotné nouze, tak tak vyfíknou.*

Vra, 51 let, je vdaná, ale s manželem nebydlí, přestože by chtěla. Důvod její nepříznivé situace je trochu odlišný. *Ufl jsem tam cestuju, jeli jsme do Anglie, předtím jsme měli byt v Osoblaze. Osoblahu miluju. V Anglii jsme byli tři a platím si, ekala jsem tam i na práci, tam na všechno ekáte. No vrátili jsem se zpátky a neměli*

jsme práci ani byt. Kdyfl jsme n co hledali, tak v-ude cht li kauci. Tak jsem bydleli r zn po azylech, byli jsme i ve Znojmu , asi rok, nádhera. Ale já mám tady doktory a chci být blízko Osoblahy. Jsem hodn nemocná. Práci neseřenu, musím si vy ídit invalidní d chod, te mám dávky hmotné nouze a p ísp vek na dietu, jsem diabetik. Na-ť stí nemám fládné dluhyí ō

Romana, 58 let, je rozvedená, dlouhodob nezam stnaná, k její nep íznivé sociální situaci p ísp la ztráta flivitele rodiny ší *M j druh zem el, tak jsem p í-la o bydlení, nem la jsem na nájem, protoře jsem byla nezam stnaná. Za ala jsem se toulat po azylech, víc neřl 10 let. Nej ast ji jsem tady, v Krnov i kdyfl jsem Ostrava ka. Práci neseřenu, jsem stará a mám zdravotní problémy, se žádama, s tlakem. Na byt nemám, mám jenom hmotnou nouzií ō*

5.5.1.2 Ztráta domova vlastním p í in ím

Tadeá-, 27 let, svobodný, uvádí jako p í inu ztráty domova gamblerství. Byl nezam stnaný a tímto zp sobem si krátil dlouhé chvíle. ší *Bydlel jsem normáln s rodinou, nem l jsem práci, bylo hodn asu, tak jsem n jak zblbl, hrál jsem automaty, nepohodl jsem se se sourozencama a s mamkou, tak jsem skon il tady. V-echny peníze, dávky, které dostal, prohrál v automatech ř... Necht li m v baráku, celé podpory jsem prohrával v automatechí ō* Protoře byl bez pen z a tyto pot eboval pro svou závislost, p ídal se k part Rom , která jej vyuffila k podvodu m ó brali si elektroniku na splátky a následn ji prodávali, splátky neplatili. Mnoho t chto řobchod ō bylo provedeno na ob anský pr kaz Tadeá-e. Také byl v tomto období hodn závislý na alkoholu. ší *Mám taky hodn exekucí, protoře jsem d lal řbílého kon ō v jedné part . No, taky jsem hodn pil, te uřlale neí ō*

Stanislav, 57 let, svobodný, m l pronajatý byt, ale protoře p í-el o práci díky astému uřlívání alkoholu, nem l finan ní prost edky na placení nájmu, musel se z bytu vyst hovat. ší *No m l jsem byt na Mikulá-ské, jelikořl jsem ho neplatil, nem l jsem z eho nebo m vyhodili z práce, alkohol, to víte, tak jsem musel pry í ō* Pak v-ak nevyhledal, jako ostatní respondenti, náhradní bydlení, jako nap . azylový d m, ale flil tím 14 let na ulici ší *No venku jsem byl skoro 14 let, na nádrařf, autobusová zastávka. P ířfítostn jsem si n co vyd lal, t eba zedni inou, zahrádka jsem d lal.*

Nebo mi nic dali lidi. Tady jsem s pěstávkami asi pět let, ať když jsem byl v nemocnici, ufl bych nemohl flít na ulici, mám nemocné nohy a to se nedáí ō

Bohumil, 45 let, svobodný, byl propu-ť n z práce okamflitým zru-ěním pracovního pom ru. D vod mi, bohufel, nesd lil. ůí *Propustili m z firmy, kde jsem pracoval 20 rok , dostal jsem § 53, coflale nebyla pravda. Nem l jsem nárok na fládnou podporu, no a vlastn ani na odstupné. To se stalo v zá í 2011í ō M l rovn fl vysoké dluhy ůí No m l jsem je-ť n jaké exekuce, p iznám se, je to vylofen moje nedbalost, bral jsem si r zné p j ky, vybíjel jsem klín klínem, pak ufl z toho nebylo únikuí ō, p estal platit nájem a energie, byt byl následn prodán, z ástky za prodej bytu byly áste n uhrazeny dluhy ůí zkou-el jsem i n co prodat, ale i tak to nesta ilo. Tak jsem se dostal aťsemí ō*

V odpov dích respondent se objevují jednak p í iny strukturální, jako nezam stanost a nedostatek cenov dostupného bydlení, jednak p í iny subjektivní ó materiální a osobní. Jednou z p í in materiálních, která se vyskytuje ve v-ech výpov dích, je nedostatek finan ních prost edk , v d sledku dlouhodobé nezam stanosti, na úhradu nájemného a náklad spojených s bydlením. V-ichni jsou si v domi, fl práce znamená mít peníze a peníze zase bydlení. Proto fl ale bydlí v regionu s nejv t-í nezam staností v republice, je velmi obtíflné práci najít. K této skute nosti také p ispívá nep íznivý zdravotní stav respondent (mimo Bohumila), díky kterému mají ztíflený p ístup na trh práce. T i respondenti (Marie, Tadeá- a Bohumil) mají nemalé dluhy, bohufel pat í mezi jedince, kte í jsou snadnou ko ístí pro r zné úv rové spole nosti.

P íb h V ry je trochu odli-ný od ostatních. Snaffila se e-ít svou situaci s nezam staností odchodem do Anglie. Skute nost se v-ak od p edstav dost li-ila, proto se vrátila zp t. Nem la v-ak fládné bydlení, fládnou práci, ale také fládné finan ní prost edky.

Mimo Stanislava se v-ichni respondenti po ztrát bydlení snaffili svou situaci e-ít hledáním ubytování. Stanislav se dobrovoln rozhodl pro flivot na ulici, kde vydrfl 14 let. Do azylového domu se dostal ať díky zdravotním problém m, se kterými by byl flivot na ulici obtíflný. Zaujalo m , fl úpln nerezignoval, dokonce se zbavil

závislosti na alkoholu, má snahu se začlenit zpět do společnosti i když nelze říci, zda se to povede.

5.5.2 Rodina o základ společnosti?

Další kategorií bylo dříve respondentů, rodina. Přesto, že každý respondent je jiný, bylo až s podivem, jak podobný měl osud. Marie, Vera, Romana a Bohumil o dříve mluvili s nadšením, Stanislav a Tadeáš – naopak o tomto tématu příliš mluvit nechtěli.

Marie prozradila, že vyrůstala v úplné rodině... *Dříve bylo super, neměla jsem žádné problémy. S rodinou se stýkám pořád. Rodiče a sourozence mám úplně zlaté*

Podobně je na tom Vera, kterou si její rodiče adoptovali... *Rodiče bydleli v Bruntále, neřekli mi, že mě adoptovali, pak jsme se přestěhovali do Osoblahy. Dříve jsem měla pramá, život pramá krásný, se o nás starali. Byli jsme i sourozenci. Adoptovali je – kluka, Honzu, hodně jsem si s ním rozuměla*

Romanu také vychovávali adoptivní rodiče. Po vlastních rodičích raději nikdy nepátrala... *Adoptovala mě druhá máma, ta mě vychovala až do 18 let, musím říct, že mě vychovala dobře. Díky ní jsem jaká jsem. Rodiče už neřeknu, ráda na ně vzpomínám. Vlastní rodiče mě vůbec nezajímají, nevychovali mě, nikdy jsem je nehledala. Nechtím*

Bohumil na dříve vzpomíná rád, přesto, že otce téměř nezná... *Bydleli jsme s maminkou a babičkou v rodinném domku, bylo to fajn. Otec od nás odešel, když mi byli dva roky. Pak jsem ho viděla jen asi dvakrát, ve dvanácti a v patnácti. Ale poznám se, nechyběla mi*

Tadeáš a Stanislav měli podobný osud - byli týráni.

Tadeáš má 3 sourozence, se kterými se stýká a maminku, se kterou je pravidelně v kontaktu. Na dříve však vzpomíná nerad. Otce dlouho neviděl... *Byl jsem hodně týraný od začátku, on hodně pije, je alkoholik, byl jsem hodně bitý, chtěl i mamku zabít, napadl ji nožem, nerad na ně vzpomínám. Byl jsem na tom psychicky špatně*

Stanislav má podobné d tství, k tomuto tématu ekl ší *Tak d tství, nerad na to vzpomínám, otec m týral, zmrza il mi nohu, vzali m od rodi a dali m do d cáku. Fotr dost pilí ō*

Podle Vágnerové trpí bezdomovci emo ní deprivací, protofle nem li kvalitní domov, v d tství jim nebyla poskytována pat i ná pé e ze strany rodiny. Jako náhradu volí uspokojování této pot eby na niší úrovni. ásto se u nich projevuje idealizování si d tství a domova, což m fle být p ípadem i na-ích respondent .(Vágnerová,1999, s. 413) Tato teorie byla v p ípad Marie, V ry a Romany potvrzena.

Marie se krátce po vyu ení vdala. S manflelem m la 3 d ti. Pak se rozvedla a nastaly problémy. D ti jsou dnes jifl dosp lé a Marie s nimi udržuje pravidelný kontakt.ŏí *Do osmnácti jsem pracovala, pak jsem -la na mate skou. Mám t i d ti, ufl jsou dosp lé. Byly v d tském domov ze zdravotních d vod , já se lé ím na psychiatrii, ufl dlouho. Te jsou dosp lé, mají sv j flivot. TM páňka bydlí v Bruntále, Veronika bydlí u p ítela a Martin s babi kou. Chodí za mnou, mám vnu ku a ona vfdycky plá e, pro tady nem fle spát. Tady nem fleí ō*

V ra má dv d ti, také dosp lé. Její mlad-í dcera byla umíst na do d tského domova ší *Ta men-í, Alenka je od patnácti v domov , fle nechodila do -koly, ona chodila tady na zvlá-tní a tam byla paní u ítelka, která ji nem la ráda, kdyfl p i-la t eba o 5 minut pozd ji, ufl jí to po ítala za neomluvné hodiny, m la jich pak hodn a proto mi ji vzali. Ale je -ikovná, vyu íla se kucha kou. Te ufl má i p íteleí ō*

Romana má p t d tí. Po smrti manfela v-ak p i-la nejen o bydlení, ale její d ti byly umíst ny do d tského domova. I její d ti mají dnes vlastní flivot.ŏí *Mám ty i holky a jednoho kluka, nejmlad-í Hana je v Osoblaze, Ji inka v Anglii, kluk v Haví ov a dal-í dv v Ostrav . Kdyfl mi um el manfel, tak mi d cka vzali do domova. Ne moji vinou,, byt mi vzali, za ala jsem se toulat po azylech. Pak jsem je získala zpátky, pak jsme bydleli v Bruntále no a pak, s Ha ou jsme p i-ly tady do Krnova. Dnes ufl mají moje d ti vlastní rodinu, cht la bych je mít v-echny u sebe, op ít se o n ..ŏ.*

Tadeá-, Stanislav ani Bohumil svou vlastní rodinu nemají. Jako jediný z t chto t í respondent jedin Tadeá- o rodin do budoucna uvafluje.

Tady se opět vyskytuje společný znak u všech žen-respondentek, jejich děti vyrůstaly v dětském domově. Věchny tvrdily, že to nebylo jejich vinou. Protože neznáme věchny okolnosti, těžko můžeme soudit, v jaké byly situaci a proč své děti nevychovaly samy. Dělejší je, že s dětmi v kontaktu jsou a že jim na nich záleží, jsou pro ně motivací na cestě k integraci do společnosti. Potvrzuje se také teorie, že ženy více lpí na vztazích, rodině.

Podle Marie ší *rodi e i sourozenci mi pomáhají, s dluhama a tak, hledat byt, syn hledá na internetu* ů Vra potěbuje ší *mít to svoje, svoji rodinu, v-ichni jsou jinde, chci je mít blízko* ů Romana si posteskla ší *kdyby tak d-ěti bydlely blízko, abych se o ně mohla op-ít, je mi smutno, mám je moc ráda* Když mluvím t-ěba s Ji-řkou, tak je mi tak lehké, napl-ňuje mě, že je –astná ů Pro Tadeá-e je ší *mamka hodná, vřdlycky mě nechá p-espát, íká, že jsem taky její syn* ů

Přesto, že ti respondenti mají rodinu, stýkají se s ní a i vztahy jsou podle nich dobré, t-ěm je překvapilo, že by mohli hledat pomoc právě u své rodiny. Marie řekla, že ší *s-ě d-ěti bydlely nem-ěly, m-ěla jsem konflikt s druhou dcerou, u rodi-ě to taky nejde, p-epsali barák na sestru* ů Vra by chtěla bydlet jen s manželem, ale ší *zatím bydlí u známých a já tady, ale chci bydlet s ním, mám ho ráda, je sice trochu pomalejší, potěbuje pomoci* ů Romana by mohla být u dcery v Anglii, ale protože by tak byla daleko od ostatních dětí, zůstává v Krnově, aby ší *byla co nejblíže hlavn-ě Hani, ale bydlet s ní, to nejde, ten její je f-ak, nesnesu se s ním* ů Tadeá–sice u maminky ob-ěspává, ale ší *bydlet s ní nem-ěly, p-ěla by o p-ěsp-ěvek na bydlení, musí se starat o mlad-ěho brácha* ů

Zde je to trochu tvrzení proti tvrzení. Na jedné straně milující rodina a na druhé straně nemohou pomoci. Obzvlášt-ě u Tadeá-e m-ělo být, proč nem-ěly bydlet s matkou hodně překvapilo. Kdo může za to, že lidé takto p-ěm-ějí? Kde je ta podpora rodin, aby mohli řídit děti s rodi-ěmi a nebyli závislí na p-ěsp-ěvcích od státu? Domnívám se, že svou roli v takovémto sm-ěření v těchto lidech zanechal minulý režim (mimo Tadeá-e), kdy byli lidé zvyklí, že se o ně postará stát. Stát v-ěděl, organizoval, kontroloval, financoval. Potvrzuje se t-ěm je t-ě hodně dlouho, neř-ě si lidé uv-ědomí, že oni sami mají tu moc sv-ěj život změnit a nikdo to neud-ělá lépe.

5.5.3 Pomohl mi azylák

Tato kategorie je úzce spojena s cílem bakalářské práce, a to prozkoumání spokojenosti osob bez domova s nabízenými službami. Nejprve jsem se zaměřila na zjistění, pro které respondenty vyhledali právě Centrum sociálních služeb Armády spásy, jaké služby zde využívají, jaký mají názor na prostředí, vybavení, personál, jak využívají nabízené služby a co by naopak změnili, co jim nevyhovuje.

První respondent vypovědlo shodně, že toto centrum vyhledali proto, protože je nejbližší jejich domovu, Romana chce být blízko své nejmladší dce. *Ší: Ha a, ta nejmladší bydlí v Osoblaze, musím být blízko, má te druhé miminko, ale s takovým feákem, nemám ho ráda, nevycházíme spolu, pomohla bych každému dítěti, kdyby to šlo.*

Co se týče služeb, které využívají (kromě ubytování, stravování), jde především o základní sociální poradenství, v čemž vypovědli, že jim sociální pracovníci pomohli s vyřizováním dávek hmotné nouze, také s vyplněním potřebných formulářů. Stanislav nadšen sdělil, že *Ší: tady mi moc pomohli, paní sociální mi vyřídila invalidní důchod.* Stanislav byl, mimo jiné, stědem zájmu terénních pracovníků. Jifi dříve jej vyhledali, když byl na ulici, ale odmítl přijmout nabízenou pomoc. *Ší: protože ruky byly dobré a nohy byly dobré, vydával jsem si třeba zedni inou, cokoli, zahrádky jsem dělával, měl jsem víc peněz než ti, co chodili do práce.*

Dalším tématem této kategorie byla spokojenost s personálem Centra sociálních služeb, zvláště v azylových domech.

Marie *Ší: Tady ten personál, jsou úplně super, vedoucí, v čemž.* Vra je také spokojená *Ší: Tady mi moc pomáhají, jak se dělá něco s nemocnými, tak moc pomáhají, nemůžu si stěžovat, jsme rádi, že nám vřelky pomůžou, hlavně paní sociální, je to můj druhý domov.* Romana sdílí totožný názor *Ší: V čemž tady mi moc pomáhají, te mám takovou hlavu, mám smlouvu do dubna, nevím, kam půjdu, paní sociální mi moc pomáhá, můžu za ním jít si jenom popovídat, to mi pomáhá.* Tadeáš *Ší: Je to tady fakt dobrý, ten personál, hodně mi pomohli. Teba s dávkama a tak, když mám problém, pomůžou.* Stanislav *Ší: Já si nestěžuju, pomohli mi tady, neměl jsem nic, te mám důchod a nějaké dávky. Chovají se ke mně slušně.* Bohumil *Ší: Ale jo, není to*

–patný, ekal jsem to i hor-í, hned mi bylo nabídnuto ubytování, od té doby co jsem tady, jsem se osamostatnil, mám nárok na dávky hmotné nouze, pomohli mi je vy ídit. Tady jsou dost dob í sociální pracovníci, snaží se pomoci za kařdých okolností ě Co mu v-ak vadí je, fle ší n který pe ovatel hned vyb hne a k i í, kdyfl mi matka zaklepe na okno, protofle chce t eba kafe, fle tady nemá co d lat, jako by n co kradla, p ipadá mi to jako omezování lidských práv, nem fete stát tady, ale tam, ale záleřfí na pe ovatelí ě

I kdyfl p evládá spokojenost s personálem, Bohumilovi se nelíbí p ístup n kterých pe ovatel , ale v-ichni musí dodrřovat pravidla, p estofle jsou p ísná. Smyslem azylového domu je pomoci klient m k podpo e sob sta nosti a zp tnému za len ní do spole nosti. Je to jen cesta k cíli, ne samotný cíl ó domov.

V-ichni si uv domují, fle pravidla respektovat musí, jinak by zde nemohli pobývat. Názor na p ísná pravidla se u dal-ích respondent p íli- neli-í, protofle pobývají v za ízení tohoto typu ast ji, jsou na tato pravidla zvyklí, respektují je. Respekt k pravidl m Armády spásy je jakýmsi základem pro dodrřování norem spole nosti.

Marie, V ra a Romana pov d ly tém shodn , fle ší pravidla tady musí být, jinak by si kařdý d lal co cht lí ě Tadeá- ekl, fle ší je lep-í jak to tady je, kařdý kdo si vypije, a tu rad-í ani nejde, já kdyfl si vypiju, tak tu taky rad-í nejdu, kdysi jsem pil, m l jsem i otravu alkoholem, te ufl ale nepiju..ě Stanislav by ší tady nic nem nil, ani ten zákaz na alkohol, nepiju p t let, byl jsem nejv t-í oftralec, te mi to v bec nechybí..ě Bohumil by n co zm nil, ě protofle n kdy mi to p ipadá jako omezování lidských práví ě

Co se tý e prost edí a vybavení, v-ichni se shodli na tom, fle jim vyhovuje. Romana ekla ší nejd leřfít j-í je pro m st echa nad hlavou, je tu hezky, teplo, ráda se dívám na televizií .mám tu jídlo, m flu si vyprat v ci, je to fajn, ale není to na po ádí ě Klienti zde sice nemají kařdý sv j pokoj, flíjí po dvou i t ech na pokoji, ale fládnému z dotazovaných to nevadí. Marie prozradila ší mn to nevadí, tu paní V ru znám, ufl tu se mnou byla p edtím, je to moje kamarádka, te je nemocnáí ě Tadeá-

ší *Jinam bych ne-el, jenom tady, tady mi to vyhovuje, to prost edí, kolektiv, nabídky, festivaly, sportovní akceí* ō

V-ichni se ú astní pracovních aktivit. V ra ekla ší *musím být aktivní, baví m to, te tady d láme korálky Taky ráda pracuji s d tmi nebo si povídám se starými lidmií* ō Romana je také spokojená s aktivitami ší *I kdyfl mám bolavé záda, pracovat musím, jinak bych zakrn la, vadilo by mi t eba, kdybych m la kolem sebe binecí* ō Tadeá-má nejrad ji sportovní aktivity ší *od d tství hraju fotbal, máme i turnaje, jsem dobrý a taky ostatní aktivity m baví, práci nem fluj najít, tak aspo n co málo tady, kafl dá koruna dobráí* ō Stanislav se, i p es své znevýhodn ní, podílí na pracovních aktivitách, p edev-ím na úklidu.ŏí *Já si nest fluju, svoji práci si ud lám i kdyfl jsem mrzák, furt lep-í nefl um t do blbaí* ō Bohumil se také zapojil ší *N co d lat musím, práce mi nevadíí* ō P estofe jsou v-ichni dotazovaní dlouhodob nezam stnaní, pracovními aktivitami si udržují pracovní návyky.

Co v-ichni vidí jako nedostatek v azylových domech, co by zm nili?

Marie ŏí *Je to tady jenom na rok a co pak bude dál? Ten rok ute e jako voda, po ád sháním, kam p jdu, ale nemám peníze, v-ude chcou kauci í* ō V ra je na tom stejn ší *kdyby bylo podobné za ízení na del-í dobu, to by mi vyhovovalo, podobní lidíí* ō Romana má stejnou starost ší *po ád p emý-lím, kam p jdu, na ubytovnu nechci, to se rad-í na m síc ztratím, zatnu zuby, ten m síc to vydrflím, pak se vrátím sem, jestli budou mít místoí* ō Tadeá-ší *Ten rok ute e hrozn rychle, pak musím pry , k mamce nastálo nem fluj, p i-la by o p ísp vek na bydlení, sem tam se u ní vyspím. Kdyby to tak bylo na del-í dobu..ŏ.* Stanislav ŏí *Na ulici ufl se vrátit nechci, ne-lo by to, ale musím n kde být, protofle tady m fluj bydlet jenom rok, tak budu asi na noclehárn í* ō Bohumil ŏí *Musím n jak po e-ít to bydlení, ale nemám peníze a z hmotné nouze na to nemám, konec pobytu se blíflí, jsem tu od kv tna 2013, pot eboval bych je-t n jaký m síc, abych to n jak vy e-ilí* ō

Azylové domy poskytují své sluffby pouze na asov omezenou dobu, která mnohdy nesta í na vy e-ení klientovy situace. I p es ve-kerou snahu jak sociálních pracovník , tak samotných klient , se asto integrace nepoda í, klienti se vracejí zp t do t chto za ízení. Jsou závislí na sociálních dávkách, neum jí hospoda it s pen zi. Také

jejich nepříznivý zdravotní stav přispívá k jejich nelehké situaci, protože mají ztížený přístup na trh práce, a tím i přístup k finančním prostředkům.

Dalším tématem této kategorie je názor na další služby ve městě. Marie říká: *No je tady třeba domov s pečovatelskou službou, dávala jsem si tam fládnost, ale chtějí kauci 10 000,-, ty já nemám, ale zase nejsou tak nemocná, no je-t jsou tu ubytovny, ale je to drahé. V Praze se vyjádřila, že byla ve více zařízeních, spíše azylových domech v jiných městech, ale říká: *na ubytovnu bych nešla, tam jsou opilí, nemám to ráda. Romana má podobnou zkušenost: *je tam hodně hluku a stojí to moc peněz. Tadeáš má na ubytovny podobný názor, ani Stanislav by nešel na ubytovnu, jiné služby nezná. Bohumil říká: *o ubytovně jsem uvažoval, ale nemám dost peněz, nemysl bych asi z toho flít.****

Z poskytovaných služeb ve městě Krnov znají všichni respondenti kontaktní místo Úřadu práce, kde si podávali fládnost o dávky hmotné nouze, také znají Úřad práce, kde byli a jsou vedeni jako uchazeči o zaměstnání, bohužel bez úspěchu. Pouze dva respondenti znají organizaci Reintegra (Tadeáš a Bohumil), Tadeáš ví také o možnostech v Technických službách, ale říká: *zkoušel jsem to, ale nedostal jsem se tam, neberou, je tam plno lidí.*

V Centru sociálních služeb Armády spásy jsou uspokojovány základní potřeby klientů, kterými jsou především potřeby fyziologické, jako jídlo, teplo, přístup k vodě, bezpečí (pouze na určitou dobu a doba pobytu), účast (u členů) také potřeba sounáležitosti (přátelství s jinými uživateli), bohužel styk s rodinou je limitován (navíc vy a navíc vní místnosti, výjimka na pokojích), potřeba seberealizace je v tomto případě uspokojena prostřednictvím aktivit. Spirituální potřeby jsou naplňovány díky duchovnímu katechetickému programu, kde se mohou klienti účastnit bohoslužeb i konzultací s duchovním pracovníkem. Výhodou tohoto zařízení je také cenová dostupnost. Z pohledu klientů jsou tedy služby Centra sociálních služeb Armády spásy dostatečně ujmí. Navzdory tomu také fakt, že toto zařízení vyhledali již několikrát. Jediný nedostatek spatřují v délce pobytu v zařízení.

Zajímavá se jeví skutečnost, že téměř všichni chtějí být co nejbližší svému domovu, místu, kde strávili v dětství část svého života, i blízkým, přesto však po rodinné pomoci neřídají. Raději spoléhají na cizí pomoc.

Tato kategorie opět potvrzuje teorie o potřebách osob bez domova, tedy především uspokojení základních potřeb (fyziologických). Otázkou však zůstává, zda se tato skutečnost týká pouze osob bez domova. Myslím, že i pro spoustu jedinců z majoritní společnosti je naplnění základních potřeb stejně důležitá.

5.5.4 A co dál?

Poslední kategorií, která vyplynula z rozhovorů, je pohled respondentů do budoucnosti, jejich plány, motivace.

Marie by si přála bydlet sama, ze zdravotních důvodů, v nějakém malém bytě. *Ší bych si tam mohla vzít vnučku, aby za mnou mohli chodit na návštěvu moje děti, ale nemám tu trvalé bydliště, to mám ve Vrbové a tak nemám pranci, chtěla bych být a mít splacený ten dluh, abych měla na nájem, stačila by mně garsonka i dům.*

Věra by šla chodit pracovat na penzi, bydlení si chce taky vyřešit, má to vymyšlené, vzala bych si pokojku, nemám dluhy, mohla bych to splácet, jsem etrná. *Chtěla bych bydlet sama s manželem, aby děti za náma jezdili na návštěvu, a to. Chtěla bych, aby se to všechno zlepšilo, třeba let jsem žila v jednom bytě dům.*

Plány Romany se týkají neli, šla bych jeden pokojek, úplně malý nebo garsonku, stačil by mi jeden pokoj, popovídat si s někým, to mi hodně pomáhá. *Nezáleží mi na tom, abych se měla líp, chci mít poblíž svoje děti, aby za mnou mohli kam chodit. Nemůžu s nimi pohnout, nemůžu se spolehnout na děti, mají své životy, ale chtěla bych se hnout, být sama sebou, nechcu couvat, nechcu se ponížít a jít dolů, chci jít nahoru, mám 12 vnoučat, chci, aby moje děti byly dobře dům.*

Tadeáš bude dál hledat práci, třeba zednické práce nebo vybalování v supermarketu nebo tak něco, pak bych řešila to bydlení, možná i rodinu, ale dokud nemám práci a byt, tak bych rodinu raději nechtěla. *Ale mám exekuce, velké dluhy a kdybych si práci našel, tak by mi něco stáhli a byl bych na tom hodně lepší. Chtěla bych se zbavit dluhů, získat byt třeba i od mě, ale dokud mám dluhy, nemám pranci dům.*

Stanislav chce ší mít sv j malý byt v p ízemí nebo po schodách nem flu chodit, abych m vy—í d chod, n jaké dávky, abych na to m l, kdyby to byla jedna taková místnost, tak to by sta iloí . Do práce m nikde nevezmou, kdyfljste chromajzl, tak vás nikde nevezmou, kor kdyfljste mrzák a máte p es padesát, ufl by m nevzali nikdeí ò

Bohumil se bude snaflit ší bydlet n kde sám, mít práci a nemít dluhy. Kdyfl mám dluhy, tak nemám —anci být na tom líp, kdybych si na-el práci, nefl jsem te , spí—h . Exekutor chce mít v—echo splacené co nejrychleji. Pro m je nejd leflit j—í se z toho dostat i ten byt získatí ò

Budoucnost v—ech respondent je nejistá. Ve m st chybí dal—í finan n dostupná slufba podobného typu, kde by na-li p íst e—í. Protofle v t—ina respondent nemá finan ní prost edky, které jsou podmínkou pro poskytnutí bytu, touto cestou z ejm také jít nemohou. Pozitivní je skute nost, fle cht jí svou situaci e—ít, áste n ji e—í pobytem v azylovém dom , jen se musí posunout dál, aby mohli posílit svou sob sta nost a neprohlubovala se závislost na sociálních slufbách.

Za zamy—lení stojí skute nost, fle pro Tadeá-e a Bohumila je hledání práce spí—e demotivující, protofle díky exekucím by jejich situace byla pravd podobn hor—í, nefl je te , kdyfl nepracují a pobírají dávky hmotné nouze. Myslím, fle tady je patrná chyba v systému. Pokud jsou opravdu v hor—í situaci, nefl kdyfl nepracují, pak tady chybí motivace k práci a tím i snaha si práci hledat.

5.6 Shrnutí výsledk výzkumu

Cílem empirické ásti práce bylo zjistit, jak jsou osoby bez domova spokojeny se slufbami a pomocí, která je této cílové skupin poskytována ve m st Krnov . Jsou tyto slufby pro osoby bez domova dosta ující? Odpovídají pot ebám klient ?

Odpov di uvedené v mém výzkumu vyznívají jednozna n ve prosp ch Centra sociálních slufeb Armády spásy, cofl je jediná organizace poskytující komplexní slufby osobám bez domova. Prost ednictvím slufeb zde poskytovaných, klienti napl ují p edev—ím základní pot eby (jídlo, teplo, p íst e—í, odpovídají pot ebám klient . Jedinou nevýhodu spat ují v asovém omezení pobytu v azylovém dom . Z dal—ích slufeb ve m st znají pouze kontaktní místa Ú adu práce (výplata dávek) nebo Sociální odbor

Místského úřadu. Další služby nevyužívají, a to buď z důvodu, že je neznají nebo nemají dobrou zkušenost (ubytovny).

Jedna organizace však na tuto problematiku nestáčí. Navíc je řešením jen na dobu určitou. Je potřeba, aby se tímto fenoménem zabývalo více organizací ve městě. Chybí také navazující služby, které by mohli klienti Centra sociálních služeb Armády spásy využít. Armáda spásy sice disponuje 5 byty podporovaného bydlení, ale tento počet je velmi nízký vzhledem k poptávce ze strany klientů. Klienty azylového domu jsou také lidé, u kterých došlo díky rizikovému způsobu života ke zhoršení zdravotního stavu, z tohoto důvodu nemohou využívat klasických služeb azylového domu. Ve spolupráci s kraji a obcemi jsou ve větších městech zřizovány Domovy se zvláštním režimem, jejichž užívateli jsou lidé různě závislí na pomoci jiných. Tato služba bývá často jediným místem, kde mohou tyto lidé prožít v dostojných podmínkách závěr svého života.

Také je patrná absence firem zabývajících se dluhovým poradenstvím, přestože těmto věcíni klienti mají dluhy dosti vysoké. Bohužel zadlužení se týká i ostatních obyvatel města, nejen osob bez domova.

5.7 Diskuse

Počet lidí, kteří přicházejí o bydlení, se neustále zvyšuje. Je proto velmi důležité zaměřit se na prevenci tohoto jevu. Prevence je jistě účinnější a ve většině případů méně nákladná, než následné řešení problematické situace. Například by mohlo být vytvořeno širší spektrum bydlení, které by sloužilo osobám ohroženým sociálním vyloučením. Také návazné služby, jako domovy se zvláštním režimem, zde nejsou zastoupeny. Přitom mnoho klientů azylového domu, kteří mají díky rizikovému způsobu života vážné zdravotní problémy a jejich příjmy jsou z větší části dávky hmotné nouze, by zde mohlo nalézt svůj domov.

Jedním z řešení je také výstavba sociálních bytů, úprava stávajících bytových domů a jiných prostor pro tyto účely. Ve městě se nachází několik nevyužitých budov, kde by byla možná realizace tohoto návrhu. Za zamyšlení stojí také spolupráce fladatelů o tyto byty formou práce (opravy, úpravy, údržba), s ohledem na jejich zdravotní stav,

protože kdyby se člověk o něco zasadil sám nebo se na něm podílel, více si toho váží. Vytvořila by se tak i nová pracovní místa.

Je třeba rovněž posílit sociální služby ve městech zabývajících se touto problematikou, protože z výzkumu je patrné, že jsou nedostatečné. Pouze jedna organizace ve městě je zaměřena na práci s touto cílovou skupinou komplexně. V době, kdy tato problematika nabývá stále větší rozměr, je tato skutečnost alarmující. Nezastupitelnou roli zde má také terénní sociální práce, která se zabývá především vyhledáváním osob ohrožených sociálním vyloučením, měla by se zvýšit počet terénních sociálních pracovníků.

Dlouhodobě nezaměstnaným by měla být poskytnuta pomoc při hledání zaměstnání nebo nabídnuty aktivity, aby nedošlo ke ztrátě pracovních návyků, mohlo by být využito dobrovolnictví. Vhodná by byla rovněž větší informovanost občanů ohledně této problematiky nejen ve školách, ale především v médiích, hlavně o příčinách a důsledcích tohoto fenoménu.

Jedním z důvodů zadlužení našich občanů, které patří mezi vážné příčiny bezdomovectví, by měly být razantnější postihy finančních institucí, které se legálně fliví lichvou. Velmi důležitou roli i v tomto případě by určitě zastávala v této oblasti obyvatel naší země.

Závěr

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku bezdomovectví, která v naší zemi nabývá stále v těchto rozměrech. Záměrem bylo poznat tento fenomén v co největší možné míře a především zjistit, jaké možnosti řešení této problematiky mají lidé bez domova v městě Krnov. Tato práce má poskytnout určitý pohled na služby pro osoby bez domova od klienta, zjistit jejich názor na služby, které ve své situaci mohou v městě využít.

V teoretické části práce jsou definovány základní pojmy jako bezdomovectví, bezdomovec, osoba bez domova, osoba bez příslušenství. Dále jsou v ní obsaženy příčiny vzniku bezdomovectví, typy bezdomovectví, charakteristika jedinců a skupin, kteří jsou tímto fenoménem nejvíce ohroženi a také jejich potřeby. Jsou zde popsány sociální služby, které jsou poskytovány osobám bez domova a také organizace, které se na řešení problematiky bezdomovectví v naší republice nejvíce podílejí. Poslední kapitola teoretické části je věnována organizacím, které poskytují služby osobám bez domova v městě Krnov. Protože problematikou bezdomovectví komplexně se zabývá pouze jedna organizace, bylo možné porovnání jejích služeb se službami jiných organizací v městě provést jen částečně. Tento cíl tedy naplněn nebyl.

V empirické části byly popsány příčiny nepříznivé sociální situace klientů azylového domu Centra sociálních služeb Armády spásy v Krnově, jejich názory na poskytované služby jednak v Centru sociálních služeb Armády spásy, jednak v ostatních organizacích v Krnově a také jejich pohled do budoucnosti, jejich plány. Informace byly získány prostřednictvím rozhovorů.

Klienti jsou se službami Centra sociálních služeb Armády spásy, především azylového domu, spokojeni, využívají především sociálního poradenství, pomoci při vyplnění různých formulářů potřebných k vyřízení sociálních dávek, služby azylového domu, kde jsou uspokojeny jejich základní potřeby, kterými jsou především strava, hygiena, ošacení, teplo, příslušenství. Využívají také pracovních aktivit, které vedou k udržování pracovních návyků, čímž je také částečně uspokojována potřeba seberealizace. V menší míře jsou zde také uspokojovány sociální potřeby, nebo klienti zde žijí v komunitě, kterou spojuje stejný problém a vytváří se tak přátelství mezi jejími členy. U některých členů je zde také uspokojena potřeba spirituální, například formou

k esanských bohoslufeb, duchovných skupinek a vyu ování a také individuální konzultací s duchovním pracovníkem.

Protože je však tato slufba asov omezena, v tina se obává blízké budoucnosti, asto nemají kam jít. P estofe n kte í klienti mají rodinu, nemohou nebo necht jí po nich pomoc fládat, necht jí být na obtífl. Jejich nejv t-ím p áním je mít sv j vlastní, jistý domov. K tomuto jim však asto chybí finan ní prost edky, protože mají dluhy, nemohou najít práci, asto mají také vážné zdravotní problémy. Jsou závislí na sociálních dávkách. Jsou tedy v šsociální pastiö. Otázkou z stává, nakolik by byli schopni si bydlení udržet.

Bakalá ská práce poskytuje náhled do flivota osob bez domova, na možnosti e-ení jejich nep íznivé flivotní situace. Existuje mnoho nezodpov zených otázek v této problematice, které mohou být nám tem dal-ích výzkum . Každý lov k je jedine ná bytost a každý si zaslouflí flít d stojný flivot. P estofe se podnikají kroky ke zlep-ení situace v problematice bezdomovectví, stále chybí spousta dílk k dopln ní do této mozaiky.

Literatura a použití zdroje

Monografie

Barker, G. (1999). *Použití kvalitativních výzkumných metod při postupech rychlého posuzování zneužívání drog ve společnosti*. Boskovice: Albert

Clarke a kol. (1995). Bezdomovectví. In Vágnerová, M. (Eds.) *Psychopatologie pro pomáhající profese* (s. 411-416). Praha: Portál

Hradecká, V., Hradecký I. (1996). *Bezdomovství a extrémní vyloučení*. Praha: Nad je

Hradecký, I., Barták, M., Cveček, D., Edgar, W.M., Ondrák, P., a Ruszová, P. (2007). *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Nad je

Janečková, H. (2013). Vysoké stáří. In Matoušek, O. (Eds.), *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 369-373

Koukolík, F., Drtilová J. a kol. (2002). *Základy stupidologie: život s deprivanty II*. Praha: Galén

Marek, J., Strnad, A., Hotovcová, L. (2012). *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních služeb*. Praha: Portál

Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 272 s. ISBN 978-80-

Matoušek, O., Kolářková, J., Kodymová, P. (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál

Matoušek, O., Musil, L., Navrátil, P., Tomeš, I., Smutek, M., Křížan, A., Válková, H., a Janečková, H. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál

Paulovič, J., Sychrová, A., Těšelinová, L. (2006) *Průzkum uživatelů o. s. SKP-CENTRUM*. Pardubice: SKP-CENTRUM

Průdková, T., Novotný, P. (2008). *Bezdomovectví*. Praha: Triton

Průdková, T. (2012). Definice a charakteristiky bezdomovectví. In Marek a kol. (Eds.), *Bezdomovectví v kontextu sociálních služeb* (s. 13). Praha: Portál

Szczepaniková, A., Kubíková, E., Kobová, . (2013). *Situace analýza Krnov*. Praha: SPOT.

Schwarzová, G. (2005) Sociální práce s bezdomovci. In Matoušek a kol. (Eds.) *Sociální práce v praxi* (s. 315-329). Praha: Portál

Štěpán, T. (2008). *Obecná psychologie a psychologie pro sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita

Štěpánová, M., Luptáková, M., Kopoldová, B. (2008). *Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie*. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci

Švarcová, I. (2005). *Základy pedagogiky pro učitelské studium*. Praha: Vydavatelství Vysoké školy chemicko-technologické

Švaříček, R., Štěpánová, K. (2010). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál

Vágnerová, M. 1999. *Psychopatologie pro pomáhající profese. 3. vydání*. Praha: Portál

Varga, L. (2005). Bezdomovství z hlediska kvantifikovatelnosti získaných dat. In: *Sborník příspěvků ze semináře sekce sociální patologie MŠS*. Praha, s.100-104

Články v časopisech

Adamcová, K. (2013). Domy na přelomu cesty. *Sociální služby*, . 6-7, s. 22-23

Havlíková, J. (2010). Očekávání bezdomovců od sociální služby azylových domů a úskalí jejich interpretace. *Sociální práce/Sociálna práca*, . 1, s. 88

Hradecký, I. (2006). Služby pro bezdomovce. *Sociální práce/Sociálna práca* .4, s. 68

Kopřivová, J. (2006). Jak se bydlí brněnským bezdomovcům. *Sociální práce/Sociálna práca*. .4, s. 22-24

Lindovská, E. Práce se sít mi slufleb u lidí bez domova. *Sociální práce/Sociální práca*. 2012/1, s.101-109

Hradecký, I. (2004). Jak spo ítat bezdomovce. *Sociální práce/Sociální práca* . 4, s. 103-115

Katalog sociálních slufleb m sta Krnov

P íru ka pro obce ó bydlení. Agentura pro sociální za le ování, s. 24-25

P íru ka pro obce ó sociální slufby. Agentura pro sociální za le ování, s. 51-52

Vnit ní sm rnice vedoucího organiza ní jednotky-Armáda spásy, Centrum sociálních slufleb, sl.armády 837/36 bcd, Krnov

Zákony

Zákon o sociálních slufbách. Zákon . 108/2006 Sb. v ú inném zn ní ke dni 1. 1. 2013

Internetové zdroje

Agentura pro sociální za le ování (2013): Ubytovny nemohou dlouhodob e-it situaci sociáln slabých[on-line]. Dostupné dne 10.12.2013 z <http://www.socialni-zaclenovani.cz/ubytovny-nemohou-dlouhodobere-situaci-socialne-slabych-uvadivyzkum>

MPSV (2005): Národní ak ní plán sociálního za le ování 2004-2006 [on-line]. Dostupné dne 12.2.2014 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/2831/NAPSI_tisk_cz.pdf

MPSV (2010): Ve ejn prosp -né práce ó VPP [on-line] Dostupné dne 10.12.2013 z <http://socialniporadce.mpsv.cz/cs/115>

Armáda spásy CZR (2013): O nás [hlavní webová stránka on-line]. Dostupné dne 19.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/o-nas>

Naděje (2013): O Naději [hlavní webová stránka o on-line]. Dostupné dne 19.12.2013 z http://www.nadeje.cz/o_nadeji

Slezská diakonie (2013): Pomoc má mnoho tváří [on-line]. Dostupné dne 19.12.2013 z <http://www.diakonie.cz/nase-sluzby/>

Charita (2013): Sociální, zdravotní a další charitní služby v ČR [on-line]. Dostupné dne 19.12.2013 z <http://www.charita.cz/jak-pomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/pro-lidi-v-tizive-socialni-situaci/>

Nový prostor (2013): Historie Nového prostoru [on-line]. Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.novyprostor.cz/poslani.html>

Armáda spásy (2013): Středisko Krnov [hlavní webová stránka střediska on-line]. Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/krnov/centrum-socialnich-sluzeb-krnov>

Armáda spásy (2013): Azylový dům [on-line]. Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/krnov/centrum-socialnich-sluzeb-nov?strana=azylovy-dum>

Armáda spásy (2013): Noclehárna [on-line]. Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/krnov/centrum-socialnich-sluzeb-v?strana=nocleharna>

Armáda spásy (2013): Nízkoprahové denní centrum [on-line]. Dostupné dne 20.12.2013 z <http://www.armadaspasy.cz/krnov/centrum-socialnich-sluzeb-krnov?strana=nizkoprahove-denni-centrum>

Charita (2013): Humanitární pomoc a satník [on-line]. Dostupné dne 21.12.2013 z <http://krnov.charita.cz/humanitarni-pomoc-a-satnik/>

Reintegra (2013): Informace o organizaci [on-line]. Dostupné dne 21.12.2013 z http://www.reintegra.cz/reintegra/info_zakladni.html

Aklub (2013): Základní informace o Aklubu [on-line]. Dostupné dne 14.1.2014 z <http://www.aklub.org/index.php?pg=zaklinfo>

Krystal Help (2008): Obecné informace [on-line]. Dostupné dne 14.1.2014 z <http://www.krystalhelp.cz/>

Město Krnov (2013): Opatření obce . 1/2013[on-line]. Dostupné dne 27.12.2013 z http://www.krnov.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=7455&id_dokumenty=10131

Město Krnov (2013): Opatření obce . 3/2013[on-line]. Dostupné dne 28.12.2013 z <http://www.dskrnov.cz/sites/default/files/u25/Podm%C3%ADnky%20obce%20pro%20bydlen%C3%AD%20v%20DPS.pdf>

ABSTRAKT

Tato práce je zaměřena na problematiku bezdomovectví. Jejím cílem je zmapovat organizace, které se touto problematikou zabývají ve městě Krnov a především zjistit názory na tyto služby ze strany klientů azylového domu Centra sociálních služeb Armády spásy.

Teoretická část vymezuje základní pojmy bezdomovec, bezdomovectví, popisuje příčiny bezdomovectví, typy bezdomovectví a také jednotlivce a skupiny lidí, kteří jsou tímto fenoménem nejvíce ohroženi. Poslední kapitola této části práce poskytuje informace o potřebách osob bez domova.

V empirické části jsem se prostřednictvím nestandardizovaného rozhovoru snažila zjistit názory klientů azylového domu na služby, které jsou osobám bez domova poskytovány ve městě Krnov a jejich spokojenost s těmito službami.

Klíčová slova: bezdomovectví, osoba bez domova, sociální služby, organizace poskytující služby osobám bez domova, azylový dům Armády spásy

ABSTRACT

This work focuses on the issue of homelessness. Its aim is to map the organizations that deal with this issue in Krnov and especially to ascertain the views of those services by clients shelter Social Service Centre Salvation Army.

The theoretical part defines the basic concepts homeless, homelessness, describes the causes of homelessness, homelessness, and the types of individuals and groups of people who are most vulnerable to this phenomenon. The last chapter of this part provides information about the needs of homeless people.

In the empirical part, through non-standardized interview trying to ascertain the views of the shelter clients for services that are provided to homeless persons in Krnov and their satisfaction with these services.

Tags: homelessness, homeless, social services organizations providing services to homeless shelter Salvation Army