

**UNIVERZITA PALACKÉHO v OLOMOUCI**

**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY a KULTURNÍ  
ANTROPOLOGIE**

**KRIZOVÝ BYT JAKO JEDNA Z FOREM KRIZOVÉ POMOCI**

**Bakalářská práce**

**Obor studia: Sociální práce**

**Autor:** Ivana Křivánková, DiS.

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

**Olomouc 2018**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Krizový byt jako jedna z forem krizové pomoci“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne. ....

Podpis .....

## Poděkování

Ráda bych poděkovala své vedoucí práce PhDr. Evě Klimentové, Ph.D. za množství cenných rad a podporu během psaní bakalářské práce.

# Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	Ivana Křivánková, DiS.
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	Sociální práce
<b>Obor obhajoby práce:</b>	andragogika, andragogika v profilaci na personální management, kulturní antropologie, religionistika, řízení vzdělávacích institucí, sociální práce, sociologie – jeden z uvedených
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2018

<b>Název práce:</b>	Krizový byt jako jedna z forem krizové pomoci
<b>Anotace práce:</b>	<p>Bakalářská práce měla za cíl podrobně analyzovat službu krizového bytu. Analýza byla zaměřena především na tři základní aspekty krizového bytu. Prvním cílem práce bylo zjistit, jaké jsou nejčastější příčiny využívání krizového bytu. Druhým cílem bylo stanovit charakteristiku osob, které krizový byt využívají. v neposlední řadě se práce zaměřovala na místo, kam uživatelé z krizového bytu odcházejí. Bylo využito kvalitativní metody výzkumu na podkladě analýzy osobní dokumentace uživatelů a případové studie. Výzkumné šetření proběhlo v období 1/2013 – 12/2017. Byla zkoumána osobní dokumentace o 111 uživatelích z archivu společnosti PONTIS Šumperk o.p.s.. Na základě proběhlého výzkumného šetření můžeme konstatovat, že nejtypičtějším uživatelem Krizového bytu pro ženy je osamělá matka, ve věku 18 – 25 let, která má v péči jedno dítě a pochází ze Šumperka. Nejčastější příčinou vyhledání pomoci na krizovém bytě bylo ukončení nájemní smlouvy. Řešením situace uživatelů, bylo ve většině případů nástup na Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni. Případová studie byla vybrána s ohledem na typického klienta Krizového bytu pro ženy.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	krize, krizová intervence, krizový byt

<b>Title of Thesis:</b>	Crisis apartment, as a form of crisis assistance
<b>Annotation:</b>	<p>The aim of the bachelor thesis was to analyse in detail the service of the crisis apartment. The analysis was focused especially on the three basic aspects of the crisis apartment. The first objective was to find out what are the most frequent reasons for using the crisis flat. The second objective was to determine the characteristics of people who use the crisis apartment. Last but not least, the work was focused on the place where the users leave from the crisis apartment. There was used the qualitative method of research based on the analysis of personal documentation of the users and case studies. The research was carried out between 1/2013 and 12/2017. There was examined personal documentation of 111 users from the PONTIS Šumperk o.p.s. archive. Based on the conducted research we can say that the most typical user of the crisis flat for the women is alone mother, aged 18-25, who cares for one child and comes from Šumperk. The most common reason for finding help in the crisis apartment was the termination of the lease. To solve the situation the users in most cases entered the House for lonely parents with children in need. The case study was selected with regard to a typical client of the crisis flat for women.</p>
<b>Keywords:</b>	crisis, crisis intervention, crisis apartment
<b>Názvy příloh vázaných v práci:</b>	Tabulka životních událostí, Srovnání různých forem krizové intervence, Souhlas se zpracováním
<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	23
<b>Rozsah práce:</b>	77 s. (76 536 znaků s mezerami)

# Obsah

Úvod.....	7
1 Krize.....	9
1.1 Terminologické vymezení.....	9
1.2 Typologie krizí.....	11
1.3 Příčiny krizí.....	12
1.4 Způsoby řešení krize.....	13
2 Krizová intervence.....	15
2.1 Terminologické vymezení.....	15
2.2 Proces krizové intervence.....	18
2.3 Formy krizové intervence.....	20
2.4 Klíčová role pracovníka v krizové intervenci.....	22
3 Krizový byt jako jedna z forem krizové pomoci.....	27
3.1 Legislativní vymezení.....	27
3.2 Způsoby poskytování služby.....	28
3.3 Možnosti následné péče o osoby v krizi.....	29
3.4 Krizový byt pro ženy Šumperk.....	30
4 Praktická část.....	32
4.1 Výzkumný záměr.....	32
4.2 Analýza získaných dat.....	34
4.3 Výsledky výzkumného šetření.....	67
4.4 Případová studie.....	82
Závěr.....	86
Seznam použitých zdrojů.....	87
Použitá literatura.....	87
Seznam tabulek a grafů.....	90
Seznam příloh.....	94

# Úvod

Bakalářská práce s názvem Krizový byt jako jedna z forem krizové pomoci má za cíl podrobně analyzovat službu krizového bytu. Analýza bude zaměřena především na tři základní aspekty krizového bytu. Prvním cílem práce bude zjistit, jaké jsou nejčastější příčiny využívání krizového bytu. Druhým cílem bude stanovit charakteristiku osob, které krizový byt využívají. v neposlední řadě se práce bude zaměřovat na místo, kam uživatelé z krizového bytu odcházejí.

Bakalářská práce bude rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část bude členěna do tří kapitol. První kapitola terminologicky vymezí pojem krize, popíše typy krizí, její příčiny a možnosti řešení krizových situací. Druhá kapitola se bude věnovat krizové intervenci, jejím formám a terminologii. Nastíní procesy, které během krizové intervence mohou proběhnout, pokusí se definovat klíčovou roli krizového intervenanta. Naznačí, jaké osobnostní a kvalifikační předpoklady by pracovník krizové intervence měl mít. Třetí kapitola bude blíže upřesňovat, jakým způsobem může být poskytována krizová pomoc pobytovou formou. Uvede informace týkající se legislativního ukotvení tohoto druhu služby. Zmíní se o možnostech navazujících služeb. Popíše konkrétní zařízení – Krizový byt pro ženy, který je poskytován organizací PONTIS Šumperk o.p.s.

Poslední část bakalářské práce bude věnována výzkumnému šetření. Výzkumným záměrem bude zjistit příčiny využívání krizového bytu, charakteristiku klientely, která krizovou pomoc vyhledala a kam následně odešla. Výzkumné šetření bude analyzovat data za období od ledna 2013 do prosince 2017. Pro zpracování praktické části bude využita kvalitativní výzkumná metoda. Ke zhotovení výzkumu budou využity techniky zkoumání osobní dokumentace uživatelů Krizového bytu pro ženy z archivu

společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. a jejich statistická analýza. Konkrétní průběh krizové pomoci bude pak dokreslen zpracovanou případovou studií typického uživatele.

Ke zpracování bakalářské práce bude použita odborná literatura od autorů zabývajících se problematikou krize, krizové intervence a sociální práce. Budou zde uvedeny i odkazy na příslušné legislativní normy. Text práce doplní informace z webových stránek poskytovatelů sociálních služeb, neziskových organizací či registru poskytovatelů sociálních služeb. v praktické části budou použity informace z Operačního manuálu Krizového bytu pro ženy.



# 1 Krize

Krize je zpravidla vnímána negativně a každý se jí snaží vyhnout. Krize přichází v průběhu celého našeho života a setkáváme se s ní od dětství až po smrt. Ať už se jedná o jakoukoliv krizi – ekonomickou, v rodině či partnerskou, ať už se jedná o negativní či pozitivní zkušenost, vychyluje krizová situace náš dosavadní život.

S ohledem na cíl práce bude v první kapitole popsáno terminologické vymezení pojmu krize. Z více zdrojů budou popsány typy krizí. Kapitola nastíní možnosti řešení krizových situací v životě člověka.

## 1.1 Terminologické vymezení

Pojem krize, jak ho známe dnes, pochází z řeckého slova „krisis“, které označovalo soudní proces. v tomto procesu dochází k rozsudku a následně i k obratu. K horšímu, či lepšímu (Matoušek a kol. 2008, s. 119). S každou zvládnutou krizovou situací si člověk vytváří určité mechanismy, které je schopen nadále aplikovat.

Může se jednat o vědomé či nevědomé způsoby vyrovnávání se se zátěžovými situacemi. Jako příklad je možné uvést útok, únik, popření, racionalizaci, identifikaci a rezignaci (Vágnerová 2008, s. 57 - 60).

Definice termínu krize je stejné množství, jako je autorů, kteří se touto problematikou zabývají. Krize v čínském pojetí, podle Matouška, se vyznačuje soustavou dvou čínských znaků, které znamenají nebezpečí, útisk a příležitost (Matoušek a kol. 2008, s. 119).

Definice dle Kastové zní: *„O krizi hovoříme tehdy, když se člověk ocitne v zatěžující nerovnováze mezi subjektivním významem problému a možnostmi zvládnutí, které má k dispozici. v krizi jedinec cítí ohrožení své identity, kompetence*

*utvářet svůj vlastní život.*“ (Kastová 2000, s. 15). Dále pak autorka uvádí, že jsou opouštěny zaběhnuté strategie, kterým bylo v minulosti důvěřováno, a bylo zvykem je používat. Osoba nadále věří v nový nápad, jak krizi řešit.

Lucká dále doplňuje *„krizí se rozumí situace, která způsobuje změnu v navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže být proto řešena v rámci obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií jedince“* (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 120). Dále pak autorka dodává, že krize patří k osobnímu růstu a zrání. v případě, že by krize byla rozpoznána a vyřešena včas, jedná se o pozitivní zkušenost. v opačném případě může vést nezvládnutí krize k psychické nepohodě, poruše zdraví a negativnímu ovlivnění kvality jedincova života (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 120).

Špatenková popisuje krizi, jako *„přechodný stav vnitřní nerovnováhy způsobený kritickými událostmi nebo takovými životními událostmi, které vyžadují zásadní změny a řešení“* (Špatenková 2004, s. 15).

Vágnerová označuje krizi jako narušení psychické rovnováhy v důsledku náhlého vyhocení situace dlouhodobého hromadění problémů. Podle autorky je typickým znakem selhání adaptačních mechanismů. Je doprovázena negativními citovými prožitky, narušením pocitu jistoty a bezpečí. Mohou se i objevovat silné tenze, úzkost, zoufalství a beznaděj (Vágnerová 2008, s. 53).

## 1.2 Typologie krizí

Stejně jako definice se i typologie krize liší s každým autorem. Hoskovcová k dělení krizí využívá Baldwinův klasifikační systém, kde jsou krize rozlišovány na – situační, tranzitorní, krizi pramenící z náhlého traumatizujícího stresu, vývojovou krizi, krizi pramenící z psychopatologie a krizi pramenící z psychiatrické neodkladnosti (Hoskovcová 2009, s. 84-85).

Spouštěči situačních krizí mohou být vnější faktory a osobní náhled jedince na situaci. Oproti tomu tranzitorní krize jsou důsledkem očekávaných životních změn. Krize může vzniknout i na základě psychiatrické neodkladnosti způsobené akutními psychotickými stavy. v souvislosti s neurotickými obtížemi, závislostmi, silnými depresiemi a psychózami můžeme hovořit o krizi pramenící z psychopatologie (Hoskovcová 2009, s. 84).

Lidé s dispozicí k psychickým poruchám podle Vodáčkové mají sníženou schopnost zvládat krizové situace a jsou tedy krizemi na podkladě psychopatologie více ohroženi. Impulzem k vzniku krize mohou být nevyřešené vývojové problémy (Vodáčková 2012, s. 37).

Lucká vychází také z Baldwinova klasifikačního systému a typologii dále rozšiřuje o třídění krize dle způsobu manifestace na latentní a zjevnou. Latentní označuje jako neuvědomělou, tedy osoba si ji nepřipouští. Naopak zjevná krize je vědomě prožívaná a je v rozporu s hodnotami jedince. Dále autorka krize dělí na akutní a chronické. Akutní krize bývají bouřlivé, mají jasný začátek a někdy i konec. Bývají reakcí na traumatické životní události. Oproti tomu chronické krize jsou svým počátkem nenápadné, trvají dlouho, řádově měsíce i roky. Častým důvodem jsou neuspokojivé sociální podmínky – chudoba, bezdomovectví, domácí násilí (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 124).

Na krize je možné nahlížet i v souvislosti se zhoršováním sociálního a životního prostředí, ať už se jedná o chudobu, ztrátu bydlení, dlouhodobou nezaměstnanost nebo rasovou diskriminaci. Tito činitelé vedou k narušení stability jedinců a mohou negativně ovlivňovat i celou společnost (Navrátil 2001, s. 116)

Krize může mít různou intenzitu. Závažná krize může způsobit i to, že jedinec vyčerpá všechny své síly. Následkem nepřiměřeně zpracované krize může být i sebevražedné chování (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 129).

### **1.3 Příčiny krizí**

Každý člověk prožívá životní situace různě. Někdo může daný problém vnímat jako bezvýznamnou událost, druhý se může ocitnout v krizi. Krizi mohou způsobovat vnitřní a vnější příčiny. Vnějšími příčinami mohou být ztráta, nutnost volby či změna vnějších podmínek (Špatenková 2004, s. 19).

Lucká uvádí, že ztráta čehokoliv s čím je osoba identifikována, je vnímána jako ohrožení a může významně otřást psychikou jedince. V praxi se často můžeme setkat s krizí spojenou se ztrátou člena rodiny, pracovního uplatnění, bydlení, zdraví, náboženského vyznání (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 120). Vodáčková se ve své knize Krizová intervence obrací na označení fyzika Thoma, který uvádí příklad ztráty jako nedostavení se očekávaného úspěchu v podobě zkoušky či povýšení, dále ale také odchod blízké osoby, či potratu (Vodáčková 2012, s. 32).

Dalším z vnějších aspektů je jakákoliv změna – v oblasti zaměstnání, ale také rodinného nebo zdravotního stavu. Krize může také nastat, pokud se jedinec rozhoduje mezi několika variantami řešení - volba mezi menším a větším zlem (Vodáčková 2012, s. 32).

Vnitřní příčiny krize přicházejí z neschopnosti zvládnutí jednotlivých vývojových úkolů, které člověka v průběhu života provázejí. Holme a Rahe, američtí psychologové, společně vytvořili tabulku životních událostí (viz příloha č. 1), které mohou zásadním způsobem ovlivnit duševní rovnováhu člověka a při jejich kumulaci způsobit krizi (Chromý, Honzák 2005, s. 22).

Erikson popsal vývojové úkoly související s jednotlivými životními cykly. Označil vývojové fáze za tzv. osm věků, ke kterým náleží odpovídající vývojové úkoly. Ty musí být podle autora splněny, přičemž nezvládnutí těchto úkolů může vést k neuspokojení potřeb jedince a způsobit krizi (Erikson 1997, s. 20).

#### **1.4 Způsoby řešení krize**

Lidé se s náročnými životními událostmi, které je potkávají, vyrovnávají různě. Mnozí z nich dokážou tyto situace překonat pomocí vlastních sil a dál mohou v běžném životě fungovat, jiní potřebují vyhledat pomoc druhých lidí. Ve chvíli, kdy krize přestává být snesitelná, obrací se na své blízké, kteří mají nad situací nadhled a vidí více možností řešení. v rozhovoru s druhými lidmi je možné se snáze uvolnit a orientovat se na jiná východiska (Kastová 2000, s. 16). Specifická sociální interakce, do které je vstupováno s členy rodiny, sousedy, kolegy z práce či přáteli, se odborně nazývá vzájemnou pomocí. Pro jedince má vzájemná pomoc velký význam. Vztah, který má s těmito osobami, je založen na pocitu opravdového zájmu, vstřícnosti a důvěrné atmosféry (Špatenková 2017, s. 25).

Úlehla (Špatenková 2017, s. 25) uvádí, že pro osoby v krizi je „*velmi důležité, že je někdo vyslechne, povzbudí, že se vypovídají, vypláčou, že nejsou tak opuštění, tak sami, jak si mysleli*“. Vzájemná neodborná pomoc však nemusí být vždy účinná. Naopak může osobě v krizi uškodit, a to především

moralizováním či poučováním, bagatelizováním projevů krize, potlačováním emocí či touhou po hledání okamžitého řešení (Špatenková 2017, s. 25).

Dle Klimpla jedinci v krizi může uškodit necitlivá direktivní pomoc ze strany pomáhajících. Direkce vedená k řešení situace je spjata s nemožnými požadavky a příkazy, zejména typu „okamžitě“, „musíš“ či „nesmíš“ (Špatenková 2017, s. 25- 26).

V případě, kdy nedošlo k úspěšnému vyřešení krize pomocí přirozených sociálních vazeb, je nutné se obrátit na odbornou pomoc. Mlčák poukazuje na nutnost rozlišování mezi pomocí laickou a odbornou. Osoba, která pomáhá jedinci v krizi a nemá požadované vzdělání, je laikem. Naopak odbornou pomoc poskytuje vyškolený pracovník, například psycholog, lékař, sociální pracovník (Mlčák 2005, s. 23).

Odbornou pomoc osobám v krizi mohou nabídnout sociální i zdravotní služby - psychologové, psychiatři, terapeuti působící v různých poradnách, apod. Špatenková uvádí několik forem pomoci: psychologickou, lékařskou, sociální a právní. Sociální pomoc je ukotvena v zákoně č. 108/2006, Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Je poskytována osobám, které jsou ohroženy na zdraví nebo životě a svoji situaci nemohou řešit vlastními silami (Špatenková 2011, s. 14).

Lucká uvádí, že důležitým faktorem, zda se osoba rozhodne, či nerozhodne vyhledat odbornou pomoc, závisí nejenom na schopnosti využití vlastního potenciálu či podpoře rodiny, ale také na dostupnosti možných služeb (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 128). Jednou z forem komplexní pomoci osobám v krizi je krizová intervence.

## 2 Krizová intervence

Bakalářská práce je zaměřena na popis možností krizové pomoci. v následující kapitole bude blíže specifikován termín krizové intervence, který je jedním z nástrojů pomoci lidem v krizi a je v praxi, dle mého názoru, nejčastěji využíván. Kapitola terminologicky vymezí pojem krizové intervence, její metody a formy. Nastíní i roli pracovníka v procesu krizové intervence.

### 2.1 Terminologické vymezení

Krizová intervence je nutná tam, kde bylo svépomocné řešení krizové situace neúspěšné a jedinec stále setrvává v krizi (Mlčák 2005, s. 23).

Špatenková definuje krizovou intervenci jako *„specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi, tedy v situaci, která způsobuje změnu v jejich navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu“* (Špatenková 2011, s. 14).

Jedinec pro pomoc přichází ve špatném psychickém stavu, často se klient projevuje jako agresivní a v depresi. Osoba má velmi často pocity zoufalství a bezvýchodnosti, již nedokáže vnímat jiná řešení situace (Hoskovcová 2009, s. 85).

Základním principem krizové intervence je včasnost. Lucká uvádí, že krizová pomoc by měla být okamžitá. Pokud klient řešení krize odloží na pozdější dobu, může to vést k pocitu bezmoci a sebepoškozujícímu jednání (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 130).

Krizová intervence bývá krátkodobá. Jedná se především o omezený kontakt jedince s odborným pracovníkem. Někdy kontakt trvá pouze jedno sezení, jindy je delší, avšak ne více než šest sezení. Intervence má krátkodobý

charakter a věnuje se akutním problémům. Pracovník se na začátku kontaktu s klientem snaží minimalizovat dopady krize. Následně se snaží klientovi pomoci tak, aby se dokázal vhodně vyrovnat s krizovou situací a aby předešel negativním dopadům krize na jeho osobnost. Pracovník nabízí klientovi takovou pomoc, aby mu navrátil ztracenou sebedůvěru (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 130).

Vodáčková, stejně jako Lucká, uvádí, že krizová pomoc má krátkodobý charakter a její obvyklá délka je sedm dní. Současně však dodává, že v rámci krizové pomoci je také poskytnuto krizové lůžko. Cílem krizové pomoci je nabídnout jedinci pocit bezpečí, úlevy a především naději. Rozvíjet schopnosti člověka tak, aby uměl situaci zvládnout vlastními silami a vrátit jeho život do bodu před krizí (Vodáčková 2012, s. 53). Autorka dále poukazuje na fakt, že krizová intervence se zaměřuje především na to, co bezprostředně souvisí s krizovou situací. Klient by měl aktivně využít vlastní schopnosti a možnosti přirozených vztahů (Vodáčková 2012, s. 60).

Dalším z principů je snadná dosažitelnost možné pomoci. Služby by měly být v rámci dostupnosti v dosahu veřejné dopravy. Již ve školách by měly být děti seznamovány se sítí služeb v daném městě (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 130-131).

V krizové intervenci je základem práce řešení problému. Principem poskytnutí pomoci je eklektický přístup. Jedná se o řešení situace způsobem, který je vhodný přímo pro klienta a situaci, v které se nachází (Vodáčková 2012, s. 60).

Specifické znaky krizové intervence:

- Okamžitá pomoc – Lucká přikládá důraz prvnímu kontaktu s klientem, kdy je nutné pozorovat jeho chování a všechny známky případného nebezpečí (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 132).



- Redukce ohrožení – podpořit klienta v oblasti emocionální a zajistit mu bezpečí. Důležitá je však i pomoc materiální – zajištění ubytování, ale i stravy (Špatenková 2011, s. 15).
- Zaměření na problém tady a teď – v danou chvíli není důležitá minulost klienta, ta slouží pouze k dokreslení celkové situace. Krizová intervence se zaměřuje na problém, který je v dané chvíli aktuální (Špatenková 2011, s. 15). Dále je důležité také zjistit, zda v ohrožení nejsou i další osoby, například děti (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 132).
- Časové ohraničení a intenzivní kontakt – jak již bylo zmíněno výše, je krizová intervence krátkodobého charakteru (Špatenková 2011, s. 15).
- Individuální přístup – za různých situací vyžaduje každý z nás jiné řešení (Špatenková 2011, s. 15). Důležité je zjistit, jaká očekávání a přání má samotný klient a zda již v minulosti neřešil podobný problém a s jakými výsledky. Odborníkovi to může pomoci v nastavování dalších otázek a směřování řešení (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 133).

*„Krizová intervence není řešením všech klientových problémů“* (Špatenková 2011, s. 16). Dobrá krizová intervence končí tam, kde klient dosáhne schopnosti realisticky nahlížet na svou situaci a vidět možnosti jejího dalšího řešení (Lucká, In Matoušek a kol 2008, s. 134).

Při řešení krizové situace klienta by mělo být využíváno všech dostupných možností. Pracovník musí vždy jednat v souladu s přáním klienta a brát v úvahu i všechna možná rizika (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 132).

## 2.2 Proces krizové intervence

Krizová intervence probíhá formou interakce mezi jedincem v krizi a odborným pracovníkem. Intervence zahrnuje minimálně tři etapy, které se dále mohou, dle různých autorů, rozdělovat do dalších fází. Vždy záleží na formě krizové intervence a na počtu účastníků (jednotlivec, rodina, skupina) a podle toho se průběh intervence obměňuje (Mlčák 2005, s. 26).

První etapou je tzv. úvodní či zahajovací fáze, ve které se seznámí zainteresované osoby. Nejdůležitějším prvkem se zde stává navázání kontaktu, které musí být rychlé (Špatenková 2011, s. 17). Mlčák považuje za důležité, aby pracovník vystupoval jako empatický a vřelý odborník. Společně se Špatenkovou se shodují, že pracovník by měl klientovi nabídnout takové zázemí, aby se cítil v bezpečí a byl schopen navázat kontakt (Mlčák 2005, s. 26). v úvodu je zjišťován klientův problém formou otázek. Otázky jsou kladeny s ohledem na podrobnosti příběhu klienta. Avšak je nutné vyhnout se předepsaným otázkám a je zjišťováno pouze to, co dokresluje příběh klienta. Je vhodné nechat klienta hovořit samotného, zda je natolik otevřený. Pokud se však klient zdá nervózní či nejistý, je třeba jej vybídnout jednoduchými otevřenými otázkami (Vodáčková 2012, s. 77-78).

Při prvním kontaktu je důležitá smlouva, která vymezuje rámec spolupráce mezi klientem a poskytovatelem služby. Sjednává se v ní druh služby, rozsah služeb a konkrétní podmínky jejich poskytování. Klient je informován o výši plateb, o tom, jak často budou prováděna další jednání, kde tato jednání budou probíhat a především, co je cílem celé krizové intervence. Cíl by měl pro klienta znamenat výsledek, po kterém touží a kterého se budou společně s pracovníkem snažit dosáhnout. Nedílnou součástí je i seznámení klienta se zachováním mlčenlivosti ze strany pracovníků (Baštecká 2005, s. 172).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v paragrafu 91, odstavec 4 uvádí povinnost uzavírat smlouvu o poskytování služby písemnou nebo ústní formou.

Pokud je uzavřena smlouva, končí tím úvodní fáze, která přechází dále do druhé fáze, která se nazývá realizační. Na začátku této fáze je nutné se hlouběji ponořit do problému klienta. Klient v této etapě popisuje svůj příběh konkrétněji. Sděluje, jak k situaci podrobně došlo, jak danou situaci prožíval a jaké neúspěšné mechanismy použil na vyřešení krize (Mlčák 2005, s. 26). Dle Špatenkové by se měl odborník zaměřit na to, v jakém psychickém stavu se v danou chvíli klient nachází a jestli je schopen dále fungovat. Zda již prožil podobnou situaci v minulosti, jestli je ochoten přijmout nabízenou pomoc a v jaké formě. Shromážděné informace od klienta pomohou k posouzení krizové situace (Špatenková 2011, s. 18).

Na základě zjištěných informací klient společně s odborníkem sestaví krizový plán, který bude obsahovat krátkodobé a dlouhodobé cíle a postupy k jejich naplnění. Tento plán musí být pro klienta srozumitelný, konkrétní, věcný a termínovaný. Pracovník by měl také myslet na náhradní možnosti řešení v případě, že by plán neuspěl. V rámci tohoto plánu pracovník myslí i na síť návazných služeb. Proto musí být odborník podrobně seznámen se službami v okolí. Zároveň tyto služby klientovi nabízí a zprostředkovává mu kontakt s nimi (Baštecká 2005, s. 173-175).

Pracovník již při realizaci plánu odhadne míru samostatnosti klienta. Je třeba nastavit míru podpory tak, aby odpovídala schopnostem a možnostem klienta. v některém případě musí být poskytnuta podpora i při samotném plnění jednotlivých kroků (např. doprovod na úřady). Klient také potřebuje znát zpětnou vazbu pracovníka (Špatenková 2011, s. 19).

Závěrečnou fází je ukončení krizové intervence. Klient na konci spolupráce společně s pracovníkem zrekapituluje postupy řešení, v případě,

že by se u něj krizová situace znovu objevila (Lucká, In Matoušek a kol. 2008, s. 134).

## 2.3 Formy krizové intervence

Je možné setkat se se dvěma základními formami krizové intervence. Jedná se o přímý kontakt s odborníkem neboli prezenční formu, či v opačném případě o nepřímý kontakt, distanční formu, v podobě telefonického hovoru, či internetové intervence (Vodáčková 2012, 56).

Prezenční pomoc je založena na kontaktu „tváří v tvář“, tedy blízkém kontaktu klienta a pracovníka. Tato pomoc zahrnuje terénní, ambulantní a pobytové služby (Vodáčková 2012, s. 56).

Principem terénní služby je poskytnutí krizové pomoci přímo v místě, kde se klient nachází (škola, ulice, domov, apod.). Osoby se nachází v takové krizi, kdy nejsou schopny se samy dopravit do krizového centra. Zvláštní formou terénní služby je pomoc při mimořádných událostech, kterými jsou přírodní katastrofy, hromadné nehody, teroristické útoky apod. v takových případech jsou zřízeny mobilní krizové týmy, které jsou vysílány přímo do místa katastrofy. Předpokladem je, že osoby v místě nehody jsou natolik vážně ohroženy krizí a budou jí zvládat jen s velkými obtížemi, že je nutné vyslat krizové pracovníky. Pracovníci pomáhají především se zvládnutím šokových stavů, usnadněním prožívání nastalé situace, zpřístupněním informací a zprostředkováním další specializované péče (Vodáčková 2012, s. 56).

Ambulantní pomoc je poskytována v institucích, které jsou přímo zaměřeny na krizovou pomoc. Klienti vyhledávají tyto služby na základě svých předchozích zkušeností, či po doporučení svých známých nebo jiných institucí (Špatenková 2011, s. 21). v případě ambulantní pomoci je

předpokladem, že klient je schopný docházet ze svého domova. Klient pravděpodobně není ohrožen ve svém domácím prostředí. v opačném případě se překlenuje ambulantní pomoc na službu pobytovou (Vodáčková 2012, s. 55).

Krizové pobytové služby mají krátkodobý charakter a jsou poskytovány v centrech k tomu určených. Ubytování klienta v těchto centrech je výhodnější vzhledem k intenzitě řešení problému a snížení rizika ohrožení (Špatenková 2011, s. 21). Krizová lůžka jsou zřizována v rámci různých institucí, kterými mohou být například domovy důchodců, azylové domy nebo psychiatrické léčebny (Špatenková 2011, s. 157).

Jestliže je osoba umístěna na krizové lůžko, mohou tím být eliminovány rizikové faktory, kvůli kterým klient přichází. Současně umožňuje zaměřit se na problém a řešení celé krizové situace. v rámci krizového lůžka pak pracovníci využívají veškerých dostupných zdrojů k řešení situace klienta (Špatenková 2011, s. 21-22).

Distanční forma pomoci zahrnuje pomoc telefonickou a internetovou - jedná se o tzv. „pomoc na dálku“. Klient je v danou chvíli prostorově vzdálen od pracovníka krizového centra (Špatenková 2011, s. 22).

Telefonická intervence má pro klienta výhody, ale i nevýhody. Za pozitivum může být považován pocit bezpečí, který klient získá na základě svých představ o pracovníkovi „na druhé straně“. Důležitou výhodou je i zaručená anonymita služby a dostupnost v jakoukoliv dobu. Osoba v krizi může krizové centrum kontaktovat kdykoliv prostřednictvím mobilního telefonu (Hoskovcová 2009, s. 86-87).

Další výhody uvádí Špatenková, která výčet doplňuje i o nízké finanční náklady. Telefonická pomoc je bezplatná, klient hradí pouze poplatky za zprostředkovaný telefonní hovor. Mobilní telefon představuje pro klienta zeď, což pro něj znamená, že může být tam, kde se cítí v bezpečí. Výhodou je

i možnost okamžitého ukončení hovoru, v případě, že by se klient necítil příjemně (Špatenková 2011, s. 25-26).

Autorka také uvádí, jaké mohou být nevýhody telefonické intervence. Pracovník spoléhá pouze na slova klienta a má omezené množství informací, které souvisí s nedostatkem času. Intervent je ve velkém časovém stresu, kdy je nutné s klientem navázat rychlý kontakt a získat si téměř okamžitě důvěru. v opačném případě se klient stáhne a zavěsí (Špatenková 2011, s. 28).

## **2.4 Klíčová role pracovníka v krizové intervenci**

Bakalářská práce je zaměřena na popis služby krizového bytu jako jedné z forem krizové pomoci. Krizová pomoc je registrovanou sociální službou. Z tohoto důvodu se následující podkapitola bude zabývat odbornými a kvalifikačními požadavky na sociálního pracovníka z pohledu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V minulosti řešila nepříznivé sociální situace rodina a blízcí. v případech, kdy problémy jednotlivce nevyřešila rodina, obraceli se lidé na církve. Sociální práce jako profese vznikla právě na základě potřeby řešit nepříznivou sociální situaci jednotlivce. Sociální pracovník má tak za úkol zlepšovat narušené sociální vztahy, pomáhat klientovi orientovat se ve společenském prostředí a učit ho správnému chování. Aby pracovník mohl svému klientovi poskytnout plnohodnotnou pomoc, musí mu porozumět a musí být vybaven vhodnými nástroji a dovednostmi (Hanuš 2007, s. 5).

Musil ve svém článku v časopise Sociální práce vymezuje sociální práci, jako *„činnost, jejíž vykonavatelé (sociální pracovníci), se specializují na poznávání a následné ovlivňování interakcí mezi člověkem a jeho sociálním prostředím.“* Dle autora jsou sociální pracovníci schopni své klienty ovlivňovat třemi možnými formami. První možností je změna klienta, tak aby se dokázal

orientovat ve svém sociálním prostředí a uměl reagovat na požadavky, které z něj přicházejí. Druhou možností je změnit sociální prostředí, aby se v něm klient cítil bezpečně a lépe se v něm orientoval. Poslední formou je kombinace předchozích možností (Musil 2004, podle Bartlett, 1970, s. 55-56).

Náplň práce sociálního pracovníka je vymezena dle zákona 108/2006 Sb., §109: *“Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.”* Z uvedeného je patrné, že kladené nároky na sociální pracovníky jsou vysoké. Zákon o sociálních službách také vymezuje, co vše musí pracovník splňovat, aby mohl sociální práci vykonávat. Jedná se o způsobilost k právním úkonům, zdravotní a odborná způsobilost a v neposlední řadě bezúhonnost. Důležitým předpokladem k výkonu sociální práce jsou i osobní charakteristiky pracovníků, které si definují poskytovatelé sociálních služeb ve svých vnitřních pravidlech.

Dle Střelkové by sociální pracovník obecně měl být osvícený, empatický, respektující, tvořivý a měl by být schopen komunikovat nejenom s jednotlivci, ale i rodinou a celou komunitou. Pracovník se musí zorientovat v potřebách klienta, rozpoznat jeho slabé a silné stránky a umět je použít pro jeho další směřování. Tohoto je možné dosáhnout prostřednictvím partnerského přístupu, podpory, terapie, doprovázení, vyjasňování, apod. Musí však vždy reagovat na zakázku, kterou klient požaduje. Nejdůležitějším úkolem pracovníka je správně motivovat klienta, aby se mohl dále posunout. Pracovník by měl znát síť sociálních služeb a s nimi srozumitelně seznámit i klienta. Střelková dodává, že *„úkolem sociálních pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky“* (Střelková 2007, s. 18-20).

Matoušek zdůrazňuje jako nezbytnou dovednost každého sociálního pracovníka umění komunikace. Pracovník díky této schopnosti dokáže s klientem navázat vztah a pomoci mu s řešením problému. Dobrý pracovník se nevědomky shodně projevuje po stránce verbální i neverbální. Autor uvádí i další předpoklady pracovníka, kterými jsou inteligence, důvěryhodnost a empatie (Matoušek a kol. 2008, s. 52-54).

Erudovaný sociální pracovník by měl umět zastávat roli administrátora i filantropa. Zvládat dodržovat postupy, komunikovat s klienty tak, aby zjistil veškeré informace, a zároveň se musí umět vcítit do potřeb osoby, které pomáhá (Musil 2007, s. 7).

Střelková zase sociálního pracovníka vidí jako profesně motivovaného, flexibilního, tolerantního, vřelého, empatického, apod. Samotný pracovník by měl být sám ochoten se dále vzdělávat a odborně růst (Střelková 2007, s. 18).

Sociální práce klade velký důraz na odborné znalosti pracovníků. Je nutné sledovat nové trendy, hledat inspiraci a inovační přístupy v práci s lidmi. Z tohoto důvodu zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §111 odst. 1 a 2 ukládá povinnost se vzdělávat v rozsahu nejméně 24 za kalendářní rok. Tímto pracovník získává další kvalifikaci a obnovuje stávající.

Na potřebu dalšího vzdělávání se shodují všichni autoři, vzhledem k tomu, že sociální práce se neustále mění a objevují se stále nové problémy, na které je třeba se zaměřit. Pracovník by se měl učit novým názorům, přístupům, nejen proto, aby je ihned zapojil do své práce, ale především proto, aby měl před sebou možnost volby. Úlehla uvádí, že další vzdělávání je důležité pro udržení etiky (Úlehla 2009, s. 116).

Právě výcvik v oblasti krizové intervence, zaměřující se na osvojení vhodných technik, je velmi důležitý. Především na krizové pracovníky jsou



kladeny vysoké nároky. Požadavky, které jsou od nich očekávány (Špatenková 2011, s. 44-45):

- Umět navázat kontakt s klientem v psychologicky obtížné situaci
- Udržení kontaktu s klientem po dobu, kterou potřebuje
- Vyhodnocení ohrožení klienta, ale i jeho okolí
- Vyhodnocení situace – určit hypotézy, roztrždit informace
- Zvládat časový nátlak, odolnost vůči stresu
- Rozpoznat pozitivní vlastnosti klienta
- Rozlišit potřebu samostatnosti či zapojení týmu a dalších institucí
- Umět motivovat
- Být empatický, ale také direktivní
- Kreativní myšlení
- Znalosti sociální sítě
- Sociální dovednosti: důvěryhodnost, komunikativnost, smysl pro humor, sebedůvěra, apod.

Havrdová uvádí šest oblastí důležitých pro práci s klienty, které se vzájemně prolínají. Pracovník by dle autorky měl rozvíjet účinnou komunikaci, a to nejen v kontaktu s jednotlivcem, ale i skupinami či komunitou. Havrdová tuto kompetenci považuje za základní kámen, na němž stojí celá další práce. Druhým aspektem je umět se orientovat v potřebách klienta a na základě těchto potřeb plánovat postup. Umět rozeznat silné a slabé stránky, jež uváděli jiní autoři, Havrdová s nimi souhlasí a pokládá za důležité, klienta podporovat a pomáhat mu k soběstačnosti. Z dalších kompetencí jmenuje i tu, kde je nutné znát metody a systém poskytovaných služeb a umět je použít pro potřeby klienta –

zasahovat a poskytovat služby. Posledními dvěma kompetencemi jsou přispívání práce organizace a odborný růst (Havrdová 1999, s. 45-46).

Krizová intervence má několik forem. Vzhledem k záměru bakalářské práce se následující kapitola bude blíže zabývat pobytovou formou krizové pomoci - krizovým bytem.

### **3 Krizový byt jako jedna z forem krizové pomoci**

Kapitola se bude konkrétně věnovat krizové pomoci, která je poskytována formou krizového bytu. Zaměří se na to, komu je služba poskytována, a jak pomoc osobám v krizi probíhá. Součástí této kapitoly bude i seznámení s možnostmi následné pomoci.

#### **3.1 Legislativní vymezení**

Poskytování krizové pomoci se legislativně řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně § 60. Mezi poskytované základní činnosti krizové pomoci patří poskytnutí ubytování. Další činností je poskytnutí stravy, nebo pomoc při jejím zajištění (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Poskytovatelé k naplňování této základní činnosti přistupují různě. v některých krizových bytech je součástí kuchyňský kout, kde je možné si připravovat potraviny. Jinde zajišťují potravinovou pomoc přes potravinovou banku Armády spásy, či z vlastních zdrojů. Je také možné zajistit dovoz obědů či večeří přes jídelny.

Součástí pomoci lidem v krizi je také uplatnění sociálně terapeutické činnosti (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Jedná se o psychosociální pomoc a pomoc v řešení krizové situace uživatele. Pracovník klienta provází a pomáhá mu zvládat jednotlivé fáze krize.

Poslední ze základních činností je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). v praxi to znamená, že pracovníci pomáhají uživateli se zorientovat v jednotlivých dávkách, pomoc při vyřizování na úřadech apod.

Dle § 72 je krizová pomoc poskytována bezplatně na základě ústně nebo písemně uzavřené smlouvy o poskytování služeb (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Důležitým bodem je také § 100, který udává povinnost zachovávat mlčenlivost vůči uživatelům služby a všech informací, které se jich týkají. Povinnost zachovat mlčenlivost trvá nejenom po dobu poskytování služby, ale také po jejím ukončení. Pracovník mlčenlivost zachovává i po ukončení pracovního vztahu se zaměstnavatelem (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Krizová pomoc je ukotvena také v §25 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, která upřesňuje základní činnosti vymezené v zákoně o sociálních službách (vyhláška č. 505/2006 Sb.). Vyhláška 505/2006, Sb. také konkrétně definuje Standardy kvality sociálních služeb a kritéria pro jejich naplňování. Důraz je zejména kladen na uzavírání smlouvy, ochranu práv a důstojnosti a individuální plánování.

Pracovníci krizové pomoci se také řídí zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí §7, který uvádí, že každý má možnost upozornit na nevhodné chování rodiče vůči dítěti (zákon č. 359/1999 Sb.).

### **3.2 Způsoby poskytování služby**

Krizová pomoc jako registrovaná sociální služba je v České republice provozována 42 poskytovateli. Z toho je 16 organizací, které krizovou pomoc nabízejí pobytovou formou. Jenom v hlavním městě najdeme 5 organizací, které poskytují pomoc osobám v krizi. ([www.iregistr.mpsv.cz](http://www.iregistr.mpsv.cz)).

Podle informací z praxe je v některých městech krizová pomoc poskytována městskými úřady. Je však určena pouze obyvatelům daného

města a nejedná se o registrovanou sociální službu. Jedná se například o Krizový byt ve městě Zábřeh ([www.zabreh.cz](http://www.zabreh.cz)).

Služby krizového bytu jsou zpravidla provozovány nepřetržitě a bezplatně. Pobytová forma je poskytována na omezenou dobu, a to zpravidla na sedm dní. Vodáčková považuje za dostatečnou dobu pět dnů, v některých případech i sedm dnů (Vodáčková 2012, s. 130).

Okruhem osob, kterým je krizová pomoc pobytovou formou určena, jsou ženy nebo osamělí rodiče s dětmi.

Uživatelé mají také nárok na potravinovou pomoc, která je rovněž poskytována zdarma. Součástí nabízených služeb je i materiální pomoc ve formě ošacení, hygienických prostředků a zajištění praní prádla. Krizový byt je vybaven standardním nábytkem, sociálním zařízením a místem k přípravě a ukládání potravin. Uživatelé mají k dispozici také základní lůžkoviny.

Provoz služby je personálně zajištěn zpravidla pracovníky v sociálních službách a sociálními pracovníky. v některých případech je nutné uživatelům zajistit psychologickou pomoc, která je zpravidla poskytována externím pracovníkem.

### **3.3 Možnosti následné péče o osoby v krizi**

Pracovníci krizové intervence se nejdříve snaží využít přirozených kontaktů klienta k vyřešení jeho stávající situace. v mnoha případech to však není možné a je nutné využít sociální síť.

Následná služba, kterou uživatelé krizové pomoci často potřebují, se týká bydlení. Z tohoto důvodu klienti podávají žádosti do azylových domů nejenom v místě jejich současného bydliště, ale i v blízkém okolí. v případě, kdy jsou azylové domy nedostupné z jakéhokoliv důvodu, obrací se

uživatelé na další možnost ubytování, kterou mohou být komerční ubytovny, nebo případně noclehárny.

Osoby v krizi dále mohou využít možnosti pobytových služeb formou intervenčních center či zařízení pro krizovou pomoc. Tato forma ubytování je však na omezenou dobu.

Klienti mají také možnost využít služeb různých poraden, kam mohou i po ukončení pobytové formy krizové pomoci docházet. Poradny mohou být různých zaměření, od dluhové problematiky, přes domácí násilí, až k poradnám v systému školství, které se zaměřují na pedagogicko-psychologickou pomoc.

V případě, kdy klient v průběhu krizové intervence nenašel žádné vhodné způsoby řešení a současně trpí vážnými duševními problémy, je třeba zvážit možnost hospitalizace v některé z psychiatrických léčeben. Z tohoto důvodu je nutná úzká spolupráce s pracovníky těchto zařízení.

Do okruhu osob využívající krizový byt patří i nezletilé děti osamělých rodičů. Ty pak mohou využívat nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které jsou založeny na principu anonymity a mají možnost trávit volný čas jinde, než na ulici. Na stejném základu jsou také poskytována denní centra pro dospělé osoby bez domova, kde mají lidé možnost být v teple a obdržet jídlo a čaj.

### **3.4 Krizový byt pro ženy Šumperk**

Bakalářská práce je konkrétně zaměřena na Krizový byt pro ženy, jenž zřizuje společnost PONTIS Šumperk o.p.s. Jedná se o nestátní neziskovou organizaci, která poskytuje sociální služby napříč cílovými skupinami. Tato společnost je největší neziskovou organizací na území města Šumperk a byla založena již v roce 1999 ([www.pontis.cz](http://www.pontis.cz)).

Název služby Krizový byt pro ženy je zavádějící, cílovou skupinou nejsou pouze ženy, ale také osamělí rodiče s dětmi. Krizovou pomoc mohou tedy využít i otcové.

Krizový byt se nachází v prostorách Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísni, rovněž poskytovaný společností PONTIS Šumperk, o.p.s. Krizový byt je umístěn ve 4. podlaží domu a jeho rozloha je 27 m<sup>2</sup>. Jedná se o byt velikosti 1+1, kdy součástí je vlastní sociální zařízení a kuchyň. Krizový byt je vybaven nábytkem pro 1 dospělou osobu se 4 dětmi (Operační manuál 2013, s. 85-86).

Služba je poskytována nepřetržitě. Pracovníci v sociálních službách zajišťují 24 hodinový provoz na Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísni a příjem žadatele na krizový byt není tedy závislý na pracovní době sociálních pracovníků ([www.iregistr.mpsv.cz](http://www.iregistr.mpsv.cz)).

V případě, kdy se osoba na krizový byt dostaví bez jakýchkoliv prostředků, je možné jí situaci ulehčit poskytnutím stravy z potravinové banky, kterou zřizuje PONTIS Šumperk o.p.s. přímo pro uživatele služby. Osobě je také poskytnuto základní oblečení pro děti, taktéž ze zdrojů poskytovatele sociální služby a hygienické prostředky.

Uživatelé krizového bytu mají možnost zapojit se do volnočasových aktivit, pořádaných pracovníky Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísni. v rámci krizového bytu je také možné využít PC učebnu, společenskou místnost, sklepní prostory, sušárnu, prádelnu ([iregistr.mpsv.cz](http://iregistr.mpsv.cz)).

## **4 Praktická část**

Předmětem praktické části bakalářské práce bude zkoumání klientely, která využívala služby krizové pomoci pobytovou formou. Zjistit, jaké jsou nejčastější příčiny využívání krizového bytu a kam uživatelé z krizového bytu odcházejí. Jako místo výzkumu bude zvolen Krizový byt pro ženy v Šumperku, který provozuje společnost PONTIS Šumperk o.p.s. Empirická data budou zkoumána za uplynulých pět let. v první podkapitole bude charakterizován výzkumný záměr, hlavní cíle a metodologie výzkumu a výzkumné otázky. v další podkapitole budou analyzována získaná data a statisticky zpracována do formy tabulek a grafů. v závěru kapitoly pak budou shrnuty výsledky výzkumného šetření a bude vyhodnoceno, zda se výzkumné cíle podařilo naplnit. Hodnocení bude doplněno případovou studií. Ta popíše průběh spolupráce s typickým klientem, který danou službu nejčastěji využíval.

### **4.1 Výzkumný záměr**

Praktická část bakalářské práce bude věnována empirickému šetření s cílem zjistit pomocí analýzy dokumentů, jaké jsou nejčastější příčiny využívání Krizového bytu pro ženy ve společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. Dále pak charakterizovat osoby, které krizový byt nejčastěji využívají. Poté také zmapovat, kam uživatelé z krizového bytu odcházejí.

Analýza dokumentů bude provedena v období posledních pěti let, tedy 1/2013 – 12/2017. Společnost PONTIS Šumperk o.p.s. archivuje dokumentaci služby Krizový byt pro ženy pět let. Po uplynutí archivační doby se dokumentace podle spisového řádu likviduje (Spisový řád 6/2015). Z tohoto důvodu bylo zvoleno toto období sběru dat.



Na základě analýzy vedené dokumentace o uživatelích Krizového bytu pro ženy bylo zjištěno, že za sledované období prošlo službou Krizového bytu pro ženy celkem 111 uživatelů se 171 dětmi. v průměru za toto období bylo ročně ubytováno 22 uživatelů s 34 dětmi. K dokreslení situace bude zpracována kazuistika, která bude popisovat případ práce s klientem, který bydlel na Krizovém bytě.

**Hlavní cíl:** Cílem bakalářské práce bude podrobně analyzovat službu krizového bytu. Analýza bude zaměřena především na tři základní aspekty krizového bytu. Prvním cílem práce bude zjistit, jaké jsou nejčastější příčiny využívání krizového bytu. Druhým cílem bude stanovit charakteristiku osob, které krizový byt využívají. v neposlední řadě se práce bude zaměřovat na místo, kam uživatelé z krizového bytu odcházejí.

**Výzkumné otázky:**

Jaké jsou nejčastější příčiny využívání krizového bytu uživateli?

Jaká je charakteristika osob, které tento typ služby využívají?

Kam uživatelé krizového bytu odcházejí?

**Metoda:** Výzkumná část bakalářské práce bude zpracována kvalitativní metodou, prostřednictvím analýzy dokumentace vedené o uživatelích Krizového bytu pro ženy za období 2013 - 2015 v PONTIS Šumperk, o.p.s.

**Techniky:** Sběr dat a analýza osobní dokumentace uživatelů Krizového bytu pro ženy z archivu společnosti PONTIS Šumperk, o.p.s., případová studie typického uživatele dané služby.

**Průběh výzkumného šetření:** Na základě souhlasu ředitele společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. (viz. Příloha č. 3) budou zkoumaná data z osobní dokumentace uživatelů služby. Zaměří se na zjišťování příčin využívání dané služby, charakteristiku uživatelů Krizového bytu pro ženy – pohlaví, věk, trvalý pobyt, počet dětí. v souladu s výzkumnými cíli budou sledovány také údaje, kam uživatelé z Krizového bytu pro ženy po ukončení pobytu odcházejí.

Data budou statisticky vyhodnocena a doplněna komentáři. Podle získaných informací pak bude zpracována případová studie typického uživatele. Pro tvorbu studie bude vybrána osoba, která svou charakteristikou patří mezi nejčastější uživatele této služby. Dalším hlediskem výběru budou i záznamy o poskytování krizové pomoci, aby co nejkonkrétněji ilustrovaly, jakým způsobem probíhá sociální práce v Krizovém bytu pro ženy.

V poslední části šetření pak budou vyhodnoceny výzkumné otázky empirické části bakalářské práce a jejich odpovědi shrnuty v závěru výzkumu.

## **4.2 Analýza získaných dat**

V následující podkapitole budou zkoumána data zjišťující příčiny využívání krizového bytu, charakteristika osob, které krizový byt využívají a kam klientela po ukončení krizového bytu odchází. Data budou vyhodnocena za období 1/2013 – 12/2017. Každý rok bude vyhodnocen zvlášť.

## Nejčastější příčiny využívání krizového bytu uživateli

Podle osobní dokumentace uživatelů bylo zjištěno, že příčinami využívání Krizového bytu pro ženy mohou být - *nevyhovující podmínky bydlení* (hygienické podmínky, nefunkční elektřina, voda, topení či havárie v bytě), *bezdomovectví, domácí násilí, vyhození z bytu, ukončení nájemní smlouvy, propuštění ze zdravotnického zařízení, neshody s partnery nebo rodiči, příchod z jiného krizového bytu* a v ojedinělém případě i *příchod ze zahraničí*. v příslušných tabulkách jsou červenou barvou zvýrazněna data s nejvyššími hodnotami, naopak nejnižší údaje jsou označeny zelenou barvou. Procentuální podíl jednotlivých ukazatelů je uveden v sloupci relativní četnost.

## Statistické údaje za rok 2013

V kalendářním roce 2013 Krizový byt pro ženy využívalo celkem 18 osob. Nejčastější příčinou proč uživatelé vyhledali krizovou pomoc pobytovou formou, bylo ukončení nájemní smlouvy. Dále pak to byly nevyhovující podmínky v místě bydliště, domácí násilí a vyhození z bytu. Jedna osoba předtím využívala služeb krizového bytu v jiném zařízení.

Příčiny využívání krizového bytu 2013		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nevyhovující podmínky bydlení	3	16,67 %
Bezdomovectví	2	11,11 %
Oběť domácího násilí	3	16,67 %
Vyhození z bytu	3	16,67 %
Ukončení nájemní smlouvy	4	22,22 %
Propuštění z nemocnice	2	11,11 %
Neshody s partnerem/rodiči	0	0 %
Příchod z jiného krizového bytu	1	5,55 %
Příchod ze zahraničí	0	0 %
CELKEM	18	100 %

Tabulka č. 1 Příčiny využívání krizového bytu 2013



Graf č. 1 Příčiny využívání krizového bytu 2013

## Statistické údaje za rok 2014

V roce 2014 bydlelo v Krizovém bytě pro ženy celkem 25 osob. v tomto roce nejvíce lidí využilo službu z důvodu nevyhovujících podmínek bydlení. Další početnou skupinou pak byly oběti domácího násilí. Pouze jedna osoba

před příchodem na Krizový byt byla hospitalizována nebo se ocitla bez přístřeší.

Příčiny využívání krizového bytu 2014		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nevyhovující podmínky bydlení	7	28 %
Bezdomovectví	1	4 %
Oběť domácího násilí	5	20 %
Vyhození z bytu	4	16 %
Ukončení nájemní smlouvy	4	16 %
Propuštění z nemocnice	1	4 %
Neshody s partnerem/rodiči	3	12%
Příchod z jiného krizového bytu	0	0 %
Příchod ze zahraničí	0	0 %
CELKEM	25	100 %

Tabulka č. 2 Příčiny využívání krizového bytu 2014



Graf č. 2 Příčiny využívání krizového bytu 2014

## Statistické údaje za rok 2015

Nájemní smlouva a domácí násilí byly nejčastější příčiny využití Krizového bytu pro ženy v roce 2015. Oproti předchozím rokům pouze jedna osoba trpěla nevyhovujícími podmínkami bydlení. Stejný počet pak službu vyhledal z důvodu vyhození z bytu a na základě předchozí hospitalizace.

Příčiny využívání krizového bytu 2015		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nevyhovující podmínky bydlení	1	5,55 %
Bezdomovectví	3	16,67 %
<b>Oběť domácího násilí</b>	<b>5</b>	<b>27,78 %</b>
Vyhození z bytu	1	5,55 %
Ukončení nájemní smlouvy	5	27,78 %
Propuštění z nemocnice	1	5,55 %
Neshody s partnerem/rodiči	2	11,11 %
Příchod z jiného krizového bytu	0	0 %
Příchod ze zahraničí	0	0 %
<b>CELKEM</b>	<b>18</b>	<b>100 %</b>

Tabulka č. 3 Příčiny využívání krizového bytu 2015



Graf č. 3 Příčiny využívání krizového bytu 2015

### Statistické údaje za rok 2016

V roce 2016 se sedm osob dostalo do krizové situace na základě rozporů s rodiči či partnerem. Další nejčastější příčinou v tomto roce bylo vyhození z bytu, a to konkrétně u pěti osob. Pouze jedna osoba vyhledala Krizový byt pro ženy na základě nevyhovujících podmínek bydlení. Dvě osoby ze zahraničí potřebovaly využít krizový byt z důvodu vyřízení potřebných záležitostí, týkající se dávek státní sociální podpory. v obou případech se jednalo o ženy s českou státní příslušností, které žily v zahraničí a potřebovaly více času na vyřízení svých záležitostí.

Příčiny využívání krizového bytu 2016		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nevyhovující podmínky bydlení	1	4,16 %
Bezdomovectví	3	12,5 %
Oběť domácího násilí	2	8,33 %
Vyhození z bytu	5	20,83 %
Ukončení nájemní smlouvy	4	16,67 %
Propuštění z nemocnice	0	0 %
Neshody s partnerem/rodiči	7	29,18 %
Příchod z jiného krizového bytu	0	0 %
Příchod ze zahraničí	2	8,33 %
CELKEM	24	100 %

Tabulka č. 4 Příčiny využívání krizového bytu 2016



Graf č. 4 Příčiny využívání krizového bytu 2016

### Statistické údaje za rok 2017

V posledním zkoumaném roce byla osmi osobám ukončena nájemní smlouva. v tomto roce byl výrazně navýšen počet osob bez domova, které



požádaly o krizovou pomoc. Stejně jako v předchozím roce jedna osoba trpěla nevyhovujícími podmínkami bydlení.

Příčiny využívání krizového bytu 2017		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nevyhovující podmínky bydlení	1	3,85 %
Bezdomovectví	5	19,23 %
Oběť domácího násilí	2	7,69 %
Vyhození z bytu	5	19,23 %
<b>Ukončení nájemní smlouvy</b>	<b>8</b>	<b>30,77 %</b>
Propuštění z nemocnice	0	0 %
Neshody s partnerem/rodiči	3	11,54 %
Příchod z jiného krizového bytu	2	7,69 %
Příchod ze zahraničí	0	0 %
<b>CELKEM</b>	<b>26</b>	<b>100 %</b>

Tabulka č. 5 Příčiny využívání krizového bytu 2017



Graf č. 5 Příčiny využívání krizového bytu 2017

## Charakteristika osob, které využívají Krizový byt pro ženy

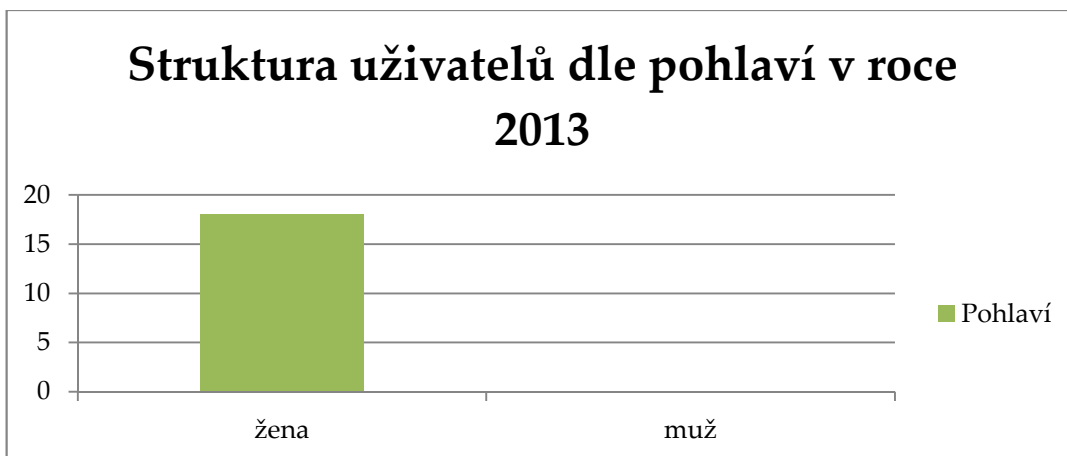
Pro charakterizování osob využívajících Krizový byt pro ženy, bylo zkoumáno jejich *pohlaví, věk, trvalý pobyt a počet dětí*. Pro účely bakalářské práce byly nastaveny *věkové kategorie 18-25 let, 26-30 let, 31-40 let, 41 let a výše*. Nejčastějším trvalým pobytem osob využívajících Krizový byt pro ženy byl Šumperk a Olomouc. Další osoby pocházely z měst po celé České republice, které byly zařazeny do kategorie jiné. Trvalý pobyt k jednotlivým městům byl určen podle správních obvodů obcí s rozšířenou působností. Z hlediska počtu dětí můžeme osoby využívající Krizový byt pro ženy zařadit do kategorií *bez dětí, těhotné a s počtem dětí jedno až šest i více*.

## Statistické údaje za rok 2013

V roce 2013 službu využilo celkem osmnáct žen a žádný muž. Nejpočetnější skupinou byly ženy ve věku 26 – 30 let. Nejméně byly zastoupeny ženy pod 25 let. Nejstarší osobou, která využila krizové pomoci, byla žena ve věku 69 let, u které došlo k havárii v její domácnosti, z tohoto důvodu musela dočasně bydlet v Krizovém bytě pro ženy. Nejvíce osob pocházelo ze Šumperka, z Olomouce to byly pouze dvě osoby. Službu využili i lidé z Ostravy, Zábřehu a Jeseníku. Nejvíce matek v Krizovém bytě pro ženy bylo s jedním dítětem, pět žen bylo bezdětných.

Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2013		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Žena</b>	18	100 %
<b>Muž</b>	0	0 %

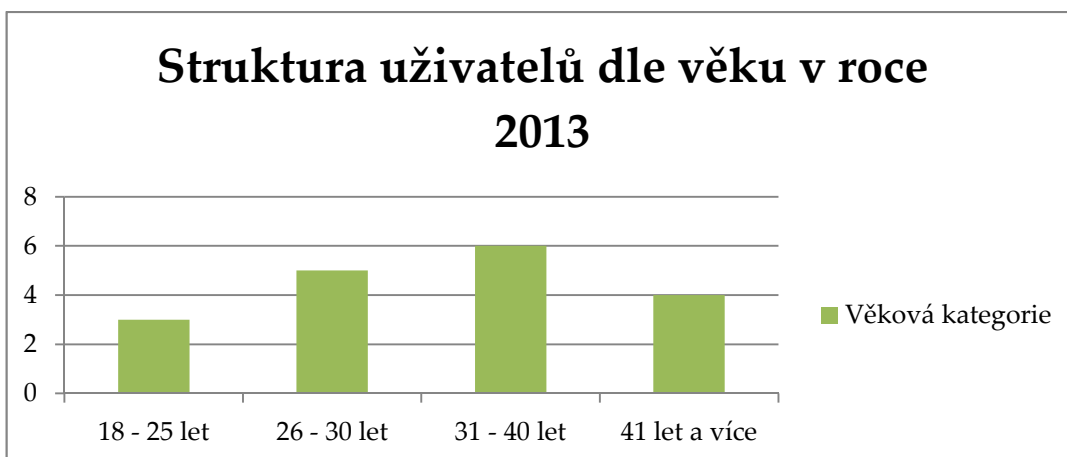
Tabulka č. 6 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2013



Graf č. 6 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2013

Struktura uživatelů dle věku v roce 2013		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
18 – 25 let	3	16,67 %
26 – 30 let	5	27,78 %
31 – 40 let	6	33,33 %
41 let a výše	4	22,22 %

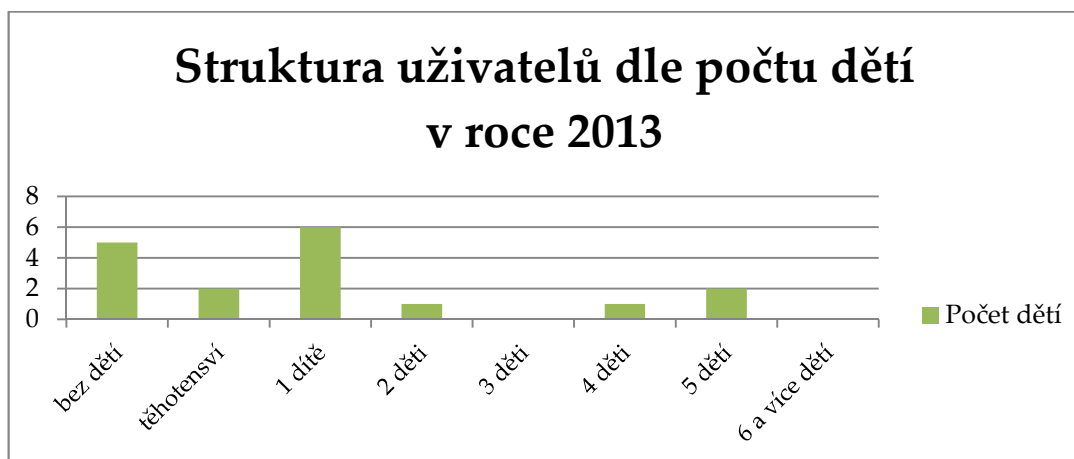
Tabulka č. 7 Struktura uživatelů dle věku v roce 2013



Graf č. 7 Struktura uživatelů dle věku v roce 2013

Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2013		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
bez dětí	5	27,78 %
těhotenství	2	11,11 %
<b>1 dítě</b>	<b>7</b>	<b>38,89 %</b>
2 děti	1	5,55 %
3 děti	0	0 %
4 děti	1	5,55 %
5 dětí	2	11,11 %
6 a více dětí	0	0 %

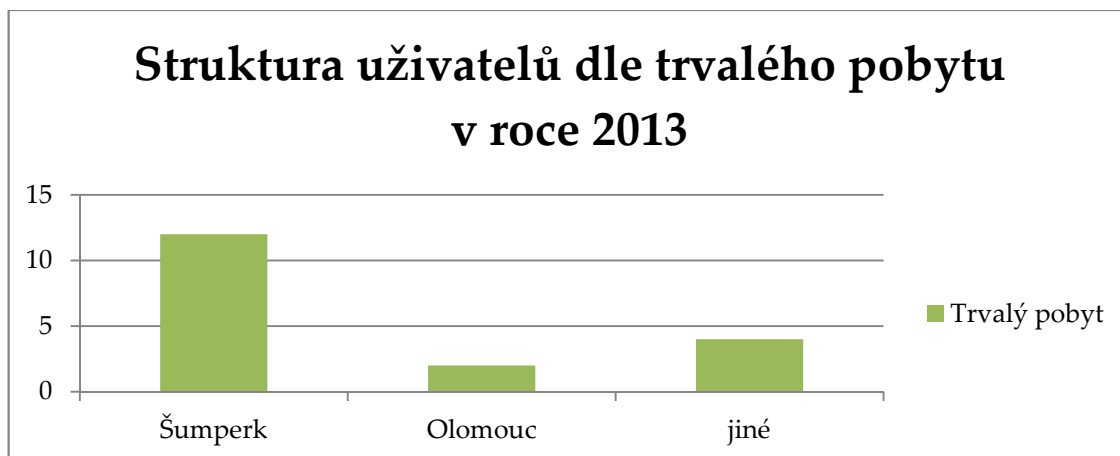
Tabulka č. 8 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2013



Graf č. 8 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2013

Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2013		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Šumperk</b>	<b>12</b>	<b>66,67 %</b>
Olomouc	2	11,11 %
jiné	4	22,22 %

Tabulka č. 9 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2013



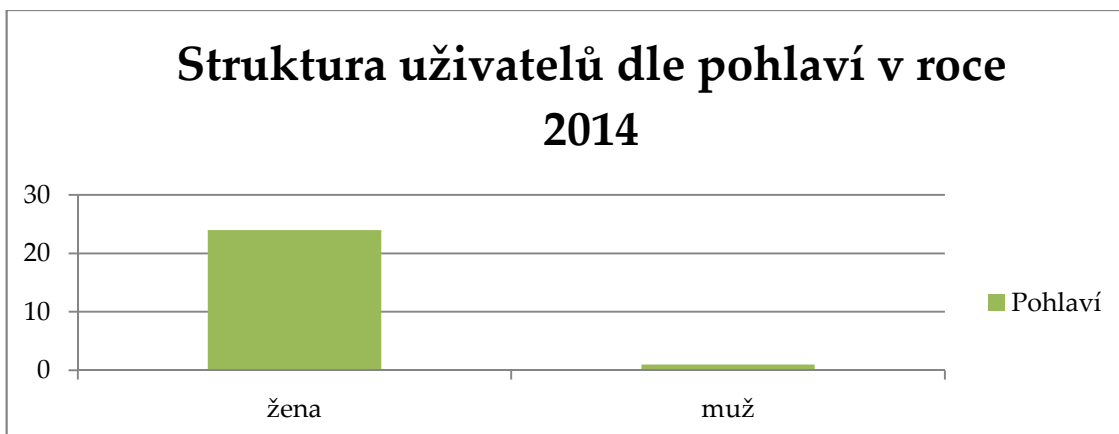
Graf č. 9 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2013

#### Statistické údaje za rok 2014

V roce 2014 Krizový byt pro ženy využilo celkem dvacet pět osob, z toho dvacet čtyři žen a jeden muž. Nejvíce byla zastoupena věková kategorie od 31 – 40 let, a to konkrétně devíti osobami. Pouze o jednu osobu méně bylo ve věku 18 – 25 let. Nejmladší žena měla 18 let. Nejpočetnější skupina pocházela ze Šumperka, zatímco z Olomouce to byla pouze jedna osoba. Na Krizovém bytě pro ženy byly ubytovány i osoby z Ostravy, Uničova, Brna a Chomutova. Opět bylo nejvíce matek s jedním dítětem, dále pak službu nejčastěji využívaly matky s dvěma dětmi.

Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2014		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Žena</b>	24	96 %
<b>Muž</b>	1	4 %

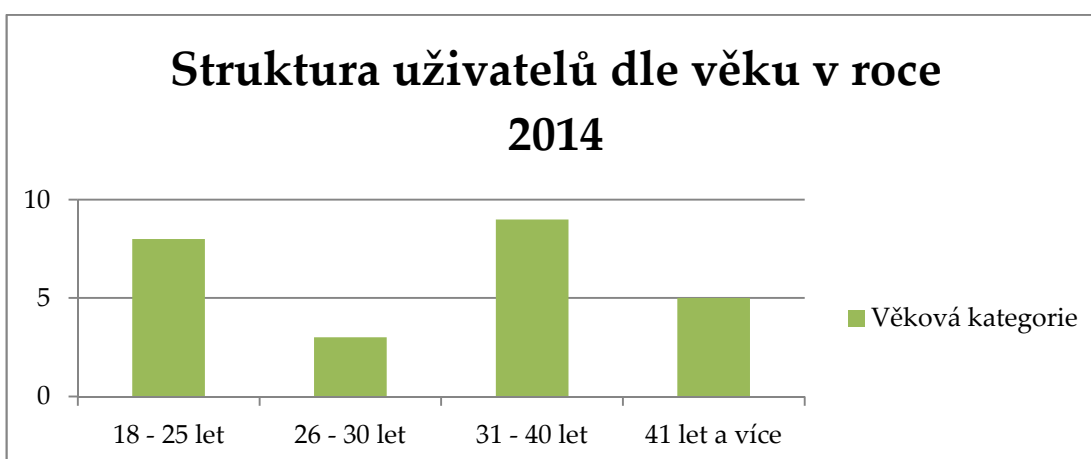
Tabulka č. 10 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2014



Graf č. 10 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2014

Struktura uživatelů dle věku v roce 2014		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
18 – 25 let	8	32 %
26 – 30 let	3	12 %
31 – 40 let	9	36 %
41 let a výše	5	20 %

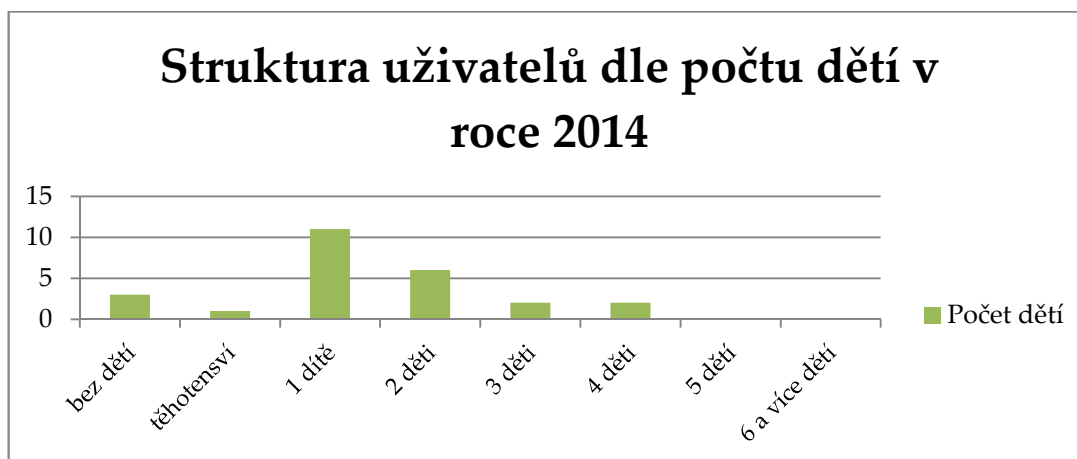
Tabulka č. 11 Struktura uživatelů dle věku v roce 2014



Graf č. 11 Struktura uživatelů dle věku v roce 2014

Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2014		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
bez dětí	3	12 %
těhotenství	1	4 %
<b>1 dítě</b>	<b>11</b>	<b>44 %</b>
2 děti	6	24 %
3 děti	2	8 %
4 děti	2	8 %
5 dětí	0	0 %
6 a více dětí	0	0 %

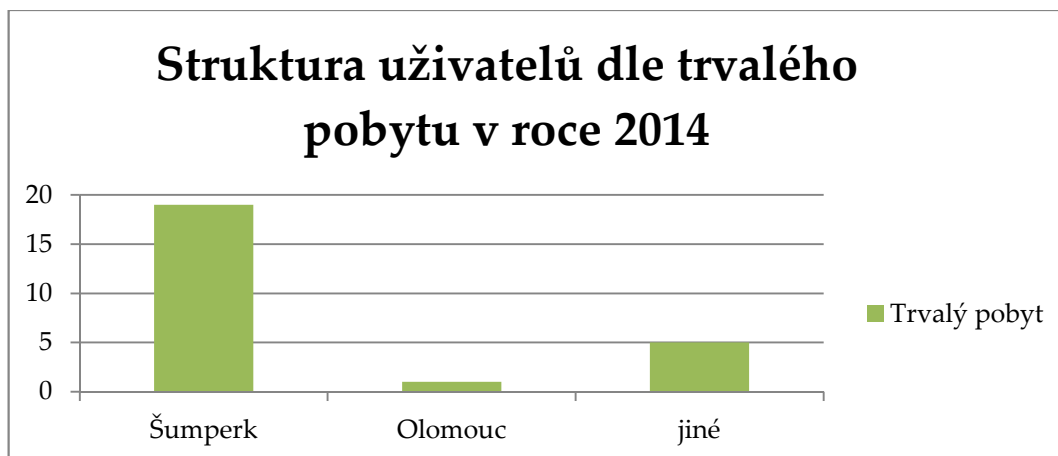
Tabulka č. 12 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2014



Graf č. 12 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2014

Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2014		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Šumperk</b>	<b>19</b>	<b>76 %</b>
<b>Olomouc</b>	<b>1</b>	<b>4 %</b>
jiné	5	20 %

Tabulka č. 13 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2014



Graf č. 13 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2014

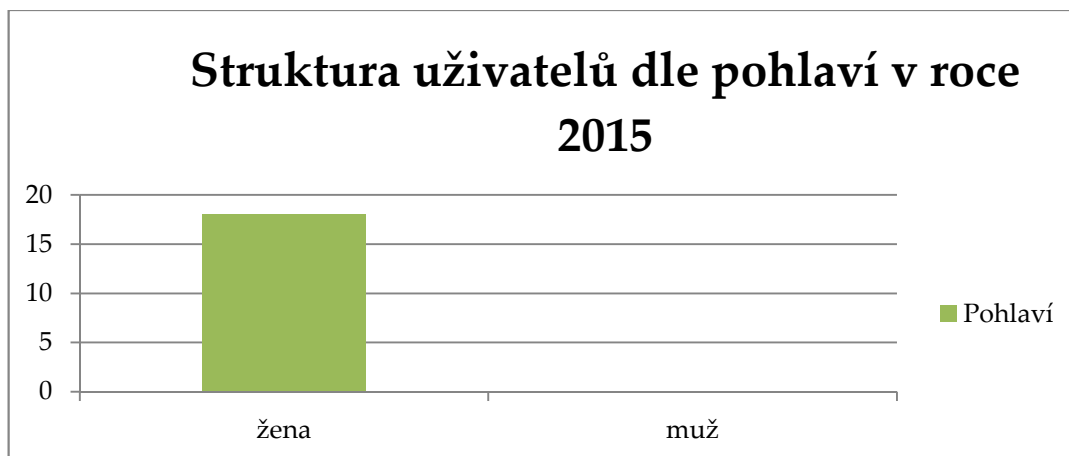
### Statistické údaje za rok 2015

Stejně jako v roce 2013 bylo v Krizovém bytě ubytováno celkem osmnáct žen. Věková kategorie, která byla zastoupena nejpočetněji, spadala do rozmezí 18 – 25 let. Nejmenší počet osob využívající službu v roce 2015 byl ve věku 26 – 30 let. Nejstarší ženě bylo 57 let. Nejvíce osob pocházelo mimo Šumperk a Olomouc, a to zejména z Bruntálu a Zábřehu. Službu využila jedna osoba z Jeseníku a Náchodu. Trvalý pobyt v Šumperku mělo osm osob. Stejně jako v předchozích letech bylo na Krizovém bytě pro ženy ubytováno nejvíce matek s jedním dítětem. v jednom případě služby využila matka se čtyřmi dětmi.

Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2015		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Žena</b>	18	100 %
<b>Muž</b>	0	0 %

Tabulka č. 14 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2015

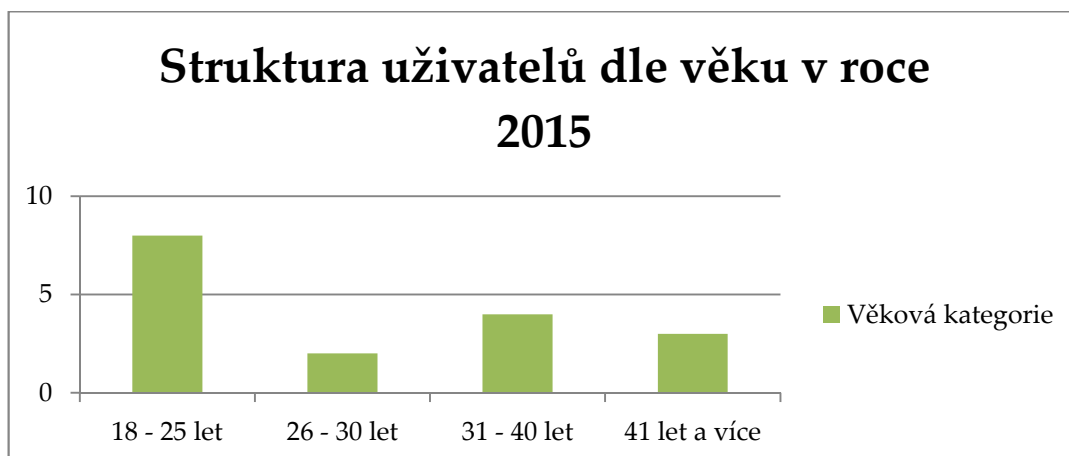




Graf č. 14 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2015

Struktura uživatelů dle věku v roce 2015		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>18 – 25 let</b>	8	44,44 %
<b>26 – 30 let</b>	2	11,11 %
31 – 40 let	5	22,22 %
41 let a výše	3	16,67 %

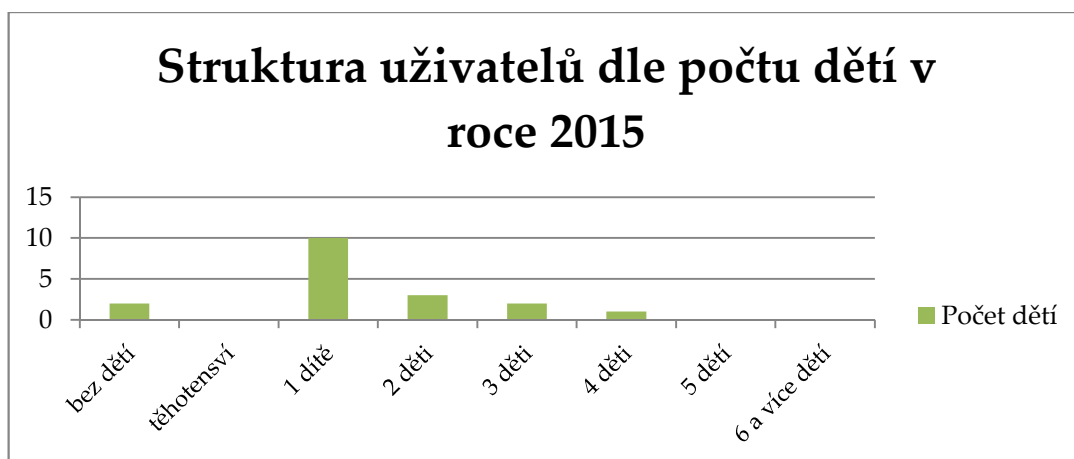
Tabulka č. 15 Struktura uživatelů dle věku v roce 2015



Graf č. 15 Struktura uživatelů dle věku v roce 2015

Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2015		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
bez dětí	2	11,11 %
těhotenství	0	0 %
<b>1 dítě</b>	<b>10</b>	<b>55,56 %</b>
2 děti	3	16,67 %
3 děti	2	11,11 %
4 děti	1	5,55 %
5 dětí	0	0 %
6 a více dětí	0	0 %

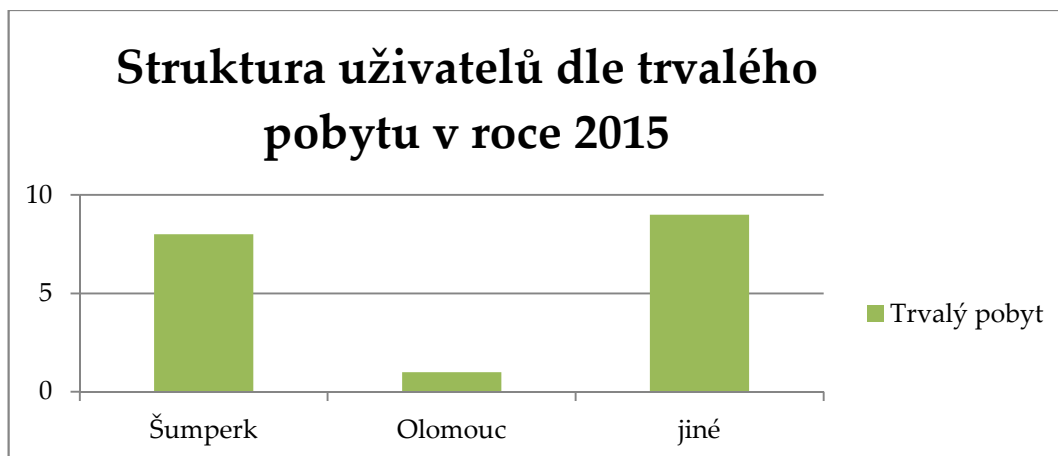
Tabulka č. 16 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2015



Graf č. 16 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2015

Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2015		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Šumperk	8	44,44 %
Olomouc	1	5,55 %
<b>jiné</b>	<b>9</b>	<b>50 %</b>

Tabulka č. 17 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2015



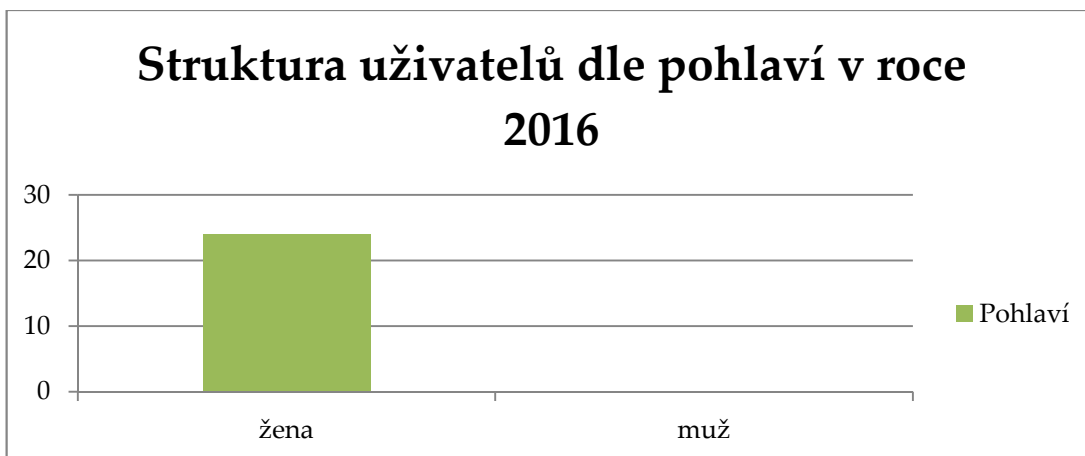
Graf č. 17 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2015

### Statistické údaje za rok 2016

Za rok 2016 Krizový byt pro ženy vyhledalo celkem dvacet čtyři žen a žádný muž. Opět nejvíce zastoupenou skupinou byly ženy v kategorii 18 – 25 let. Naopak nejméně osob službu využilo ve věku 26 – 30 let. Nejvíce osob s trvalým pobytem pocházelo ze Šumperka, konkrétně se jednalo o třináct osob a devět žen bydlelo mimo Šumperk a Olomouc. Jednalo se o osoby z Bruntálu, Přerova, Jeseníku, Svitav, Brna a Liberce. Tradičně bylo v Krizovém bytě pro ženy ubytováno nejvíce žen s jedním dítětem. Překvapivě se na službu obrátila i žena se šesti dětmi.

Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2016		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Žena</b>	24	100 %
<b>Muž</b>	0	0 %

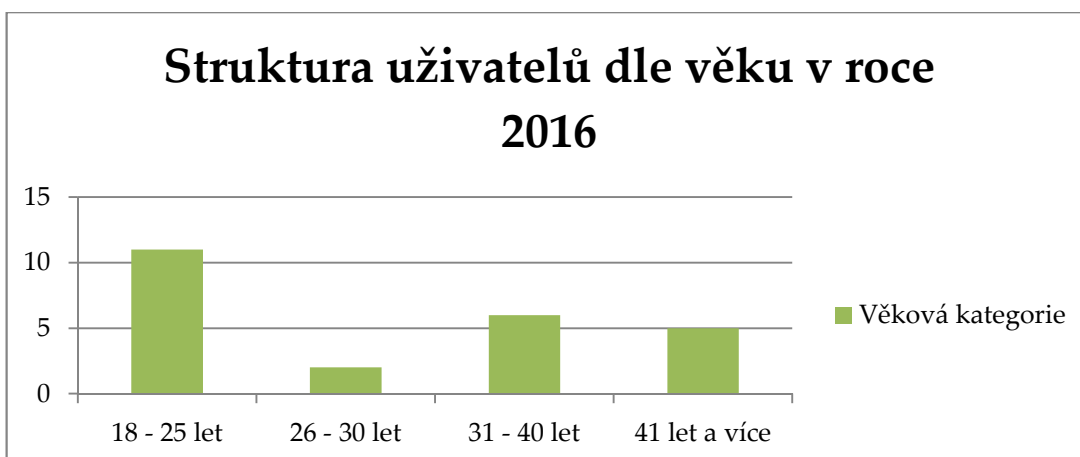
Tabulka č. 18 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2016



Graf č. 18 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2016

Struktura uživatelů dle věku v roce 2016		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
18 – 25 let	11	45,83 %
26 – 30 let	2	8,33 %
31 – 40 let	6	25,00 %
41 let a výše	5	20,84 %

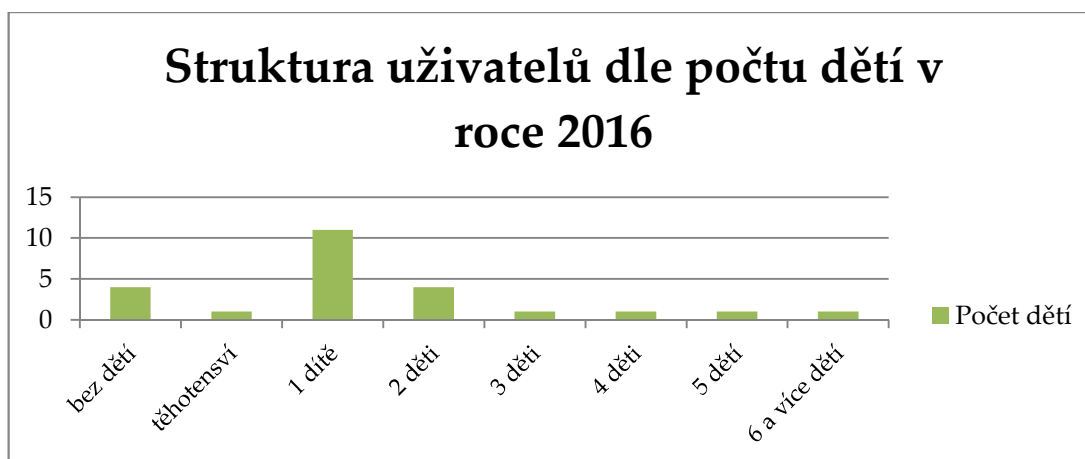
Tabulka č. 19 Struktura uživatelů dle věku v roce 2016



Graf č. 19 Struktura uživatelů dle věku v roce 2016

Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2016		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
bez dětí	4	16,66 %
těhotenství	1	4,17 %
<b>1 dítě</b>	<b>11</b>	<b>45,83 %</b>
2 děti	4	16,66 %
3 děti	1	4,17 %
4 děti	1	4,17 %
5 dětí	1	4,17 %
6 a více dětí	1	4,17 %

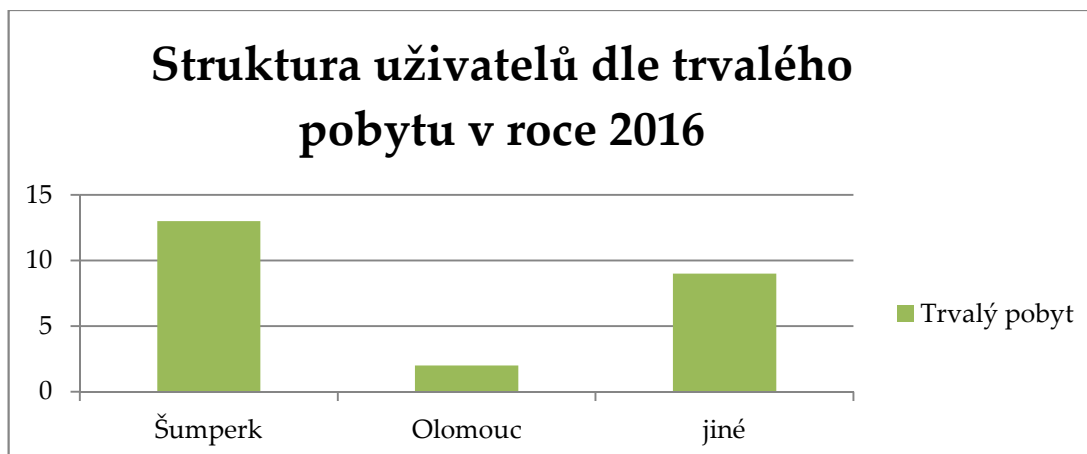
Tabulka č. 20 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2016



Graf č. 20 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2016

Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2016		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Šumperk</b>	<b>13</b>	<b>54,17 %</b>
Olomouc	2	8,33 %
jiné	9	37,5 %

Tabulka č. 21 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2016



Graf č. 21 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2016

### Statistické údaje za rok 2017

V roce 2017 využívalo krizovou pomoc dvacet šest žen. Věková struktura byla v tomto roce poměrně vyrovnaná. Nejvíce osob bylo ve věku 18 – 25 let. Nejpočetněji byli zastoupeni lidé ze Šumperka. Na službu se obrátily i osoby ze Zábřehu, Jeseníku, Bruntálu, Brna a jedna osoba s trvalým pobytem v Rakousku. Ve srovnání s předchozími lety bylo možné zaznamenat výrazný nárůst počtu matek s třemi dětmi, a to na devět.

Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2017		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Žena</b>	26	100 %
<b>Muž</b>	0	0 %

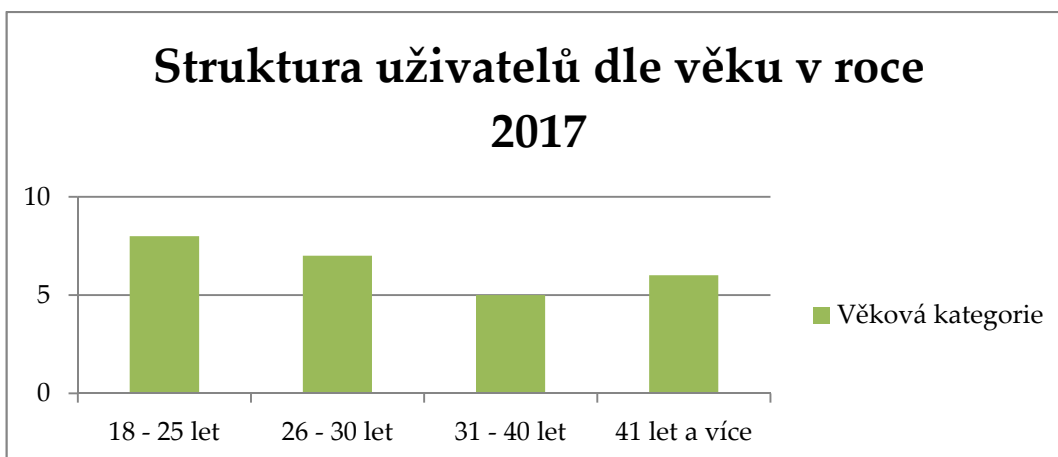
Tabulka č. 22 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2017



Graf č. 22 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2017

Struktura uživatelů dle věku v roce 2017		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
18 – 25 let	8	30,77 %
26 – 30 let	7	26,92 %
31 – 40 let	5	19,23 %
41 let a výše	6	23,10 %

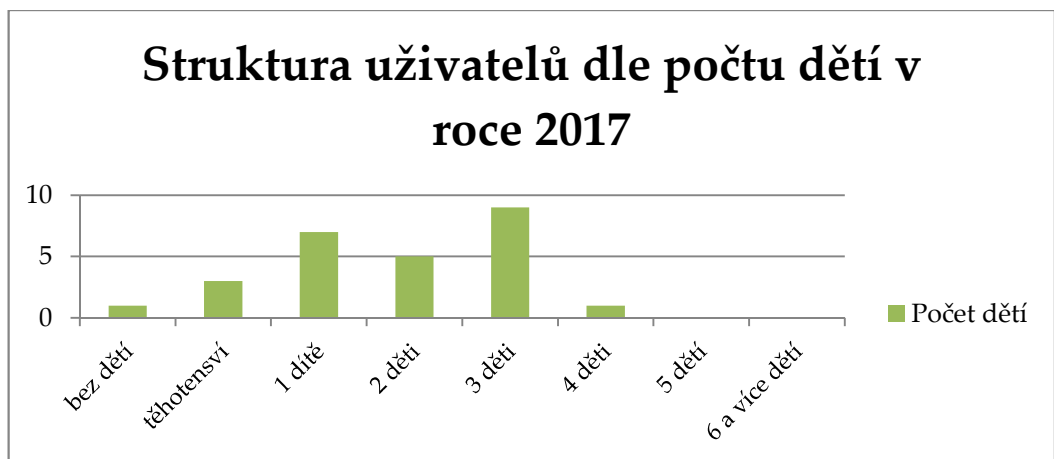
Tabulka č. 23 Struktura uživatelů dle věku v roce 2017



Graf č. 23 Struktura uživatelů dle věku v roce 2017

Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2017		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
bez dětí	1	3,85 %
těhotenství	3	11,54 %
1 dítě	7	26,92 %
2 děti	5	19,23 %
<b>3 děti</b>	<b>9</b>	<b>34,61 %</b>
4 děti	1	3,85 %
5 dětí	0	0 %
6 a více dětí	0	0 %

Tabulka č. 24 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2017

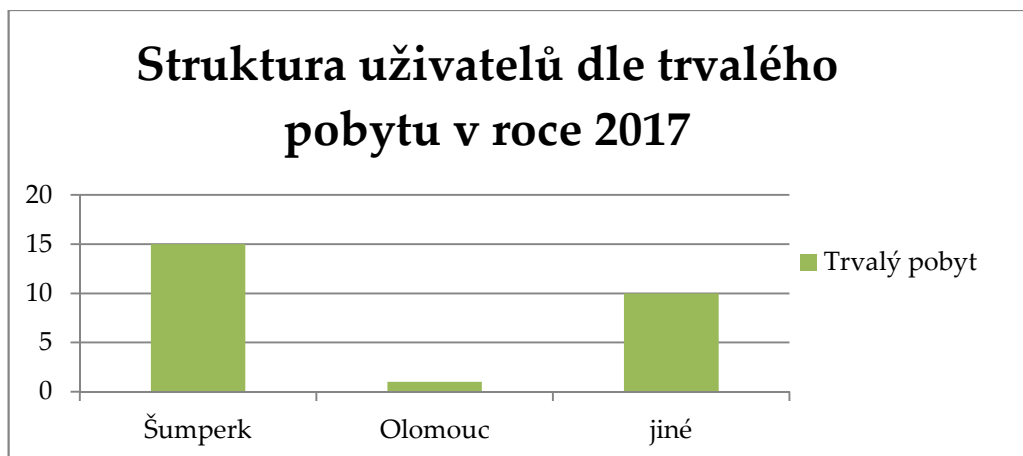


Graf č. 24 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2017

Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2017		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Šumperk</b>	<b>15</b>	<b>57,69 %</b>
<b>Olomouc</b>	<b>1</b>	<b>3,85 %</b>
jiné	10	38,46 %

Tabulka č. 25 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2017





Graf č. 25 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2017

### Kam uživatelé krizového bytu odcházejí

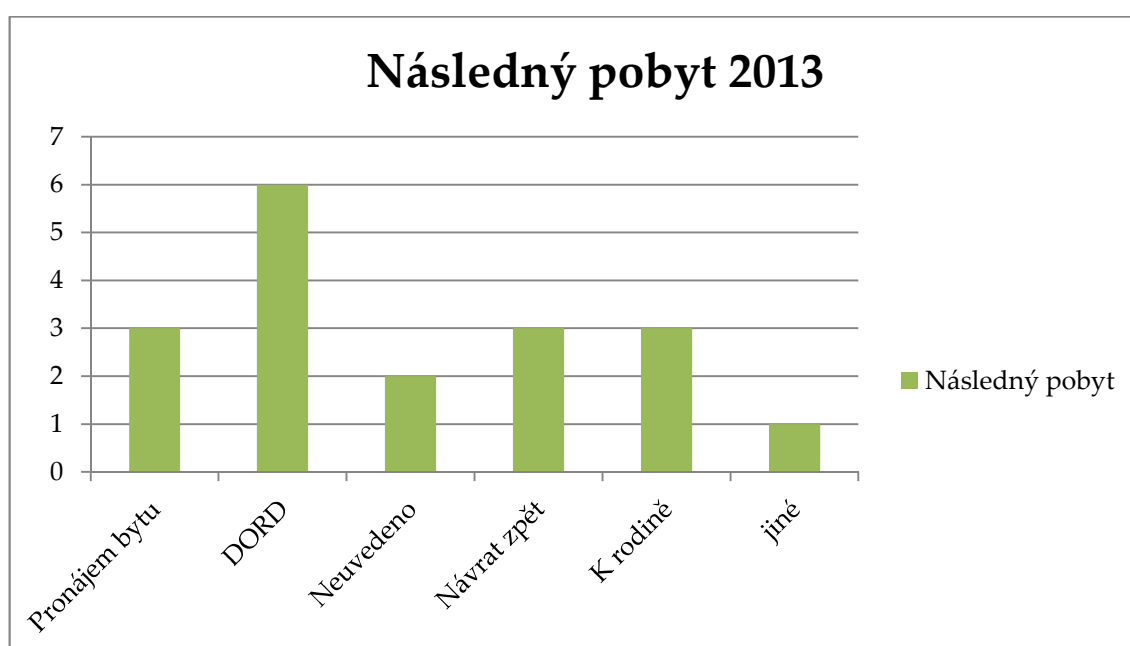
Do empirického šetření byla zařazena skupina dat týkajících se oblastí následného pobytu uživatelů Krizového bytu pro ženy a délka jejich pobytu v tomto zařízení. Podle analýzy osobní dokumentace se nejvíce vyskytovaly tyto možnosti – *nalezení vlastního pronájmu bytu, ubytování v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísní* v Šumperku (v grafech použita zkratka DORD). Někteří uživatelé se vrátili *zpět* na místo, odkud přišli o krizovou pomoc požádat. Jiní měli možnost se vrátit *k rodině*. Objevily se i další varianty, v tabulkách označené pod termínem „jiné“, například ubytovny, ubytování v jiných azylových službách mimo město Šumperk. v některých případech klienti neuvedli místo následného pobytu.

### Statistické údaje za rok 2013

V roce 2013 se šest žen ubytovalo v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísní. Jedna uživatelka krizové pomoci byla zadržena Policií České republiky. Třem lidem se podařilo najít pronájem bytu a zajistit si tak vlastní bydlení. Nejvíce osob využilo týdenní délku pobytu. Dvě osoby dokázaly svou krizovou situaci během dvou dnů vyřešit.

Následný pobyt 2013		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pronájem bytu	3	16,67 %
<b>Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní</b>	<b>6</b>	<b>33,33 %</b>
Neuvedeno	2	11,11 %
Návrat zpět	3	16,67 %
K rodině	3	16,67 %
Jiné	1	5,55 %

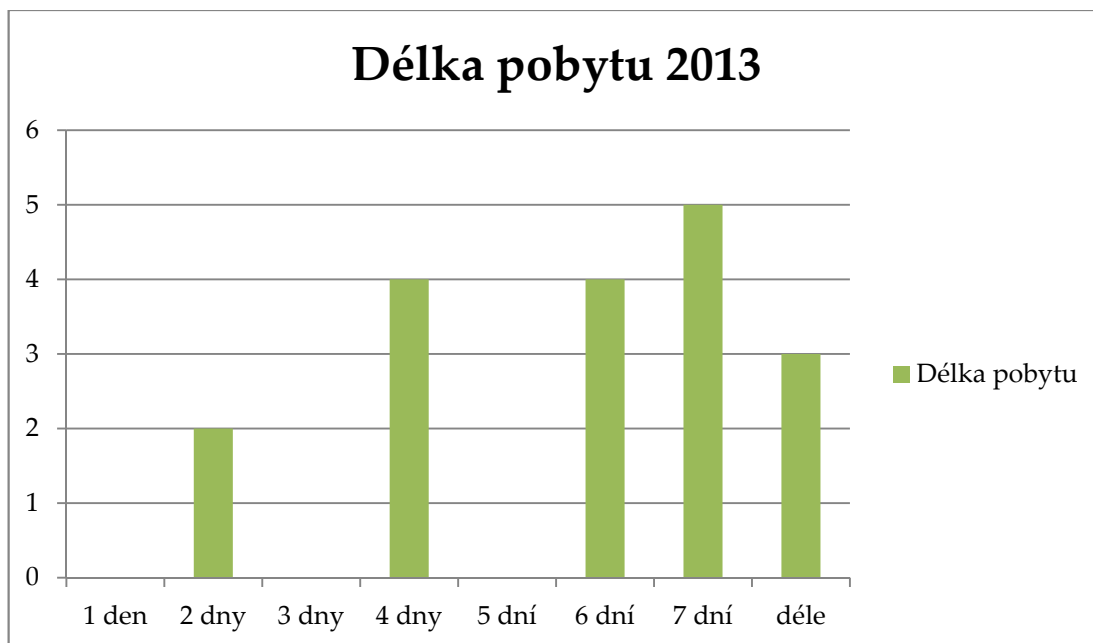
Tabulka č. 26 Následný pobyt 2013



Graf č. 26 Následný pobyt 2013

Délka pobytu 2013		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>1 den</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>
2 dny	2	11,11 %
3 dny	0	0 %
4 dny	4	22,22 %
<b>5 dní</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>
6 dní	4	22,22 %
<b>7 dní</b>	<b>5</b>	<b>27,78 %</b>
8 a více dní	3	16,67 %

Tabulka č. 27 Délka pobytu 2013



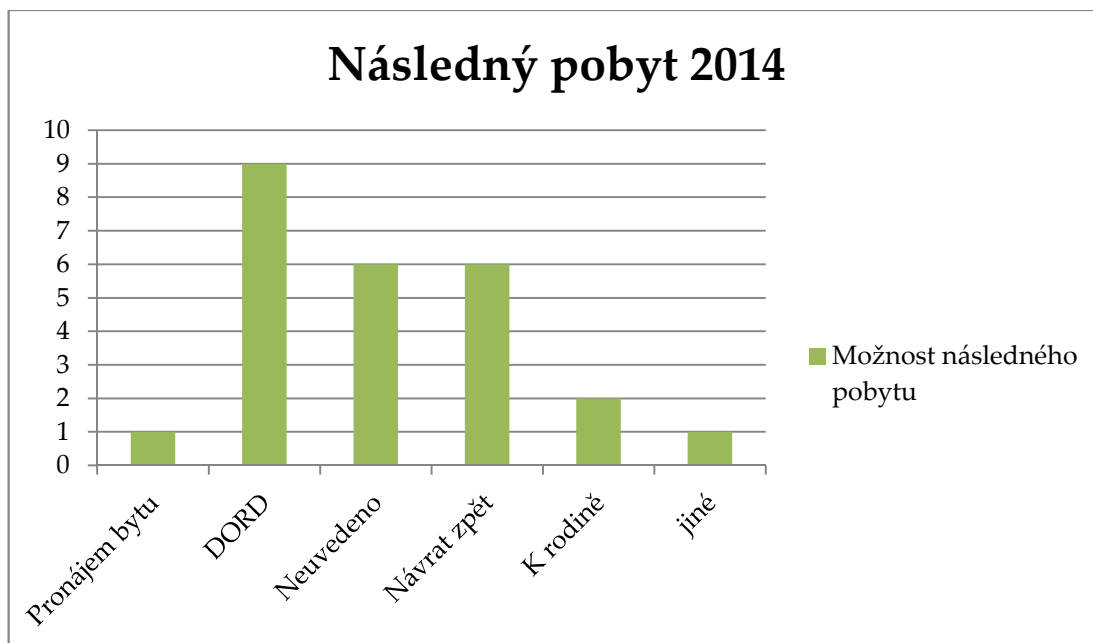
Graf č. 27 Délka pobytu 2013

### Statistické údaje za rok 2014

V průběhu roku 2014 odešlo nejvíce uživatelů do Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísní. Dalších šest osob neuvedlo, kam z Krizového bytu pro ženy odcházejí. Stejný počet lidí se vrátil na místo svého předchozího pobytu. Jedna z uživatelék musela být hospitalizována v psychiatrické léčebně. Opět bylo zjištěno, že nejvíce osob bylo v Krizovém bytě pro ženy sedm dní. Během jednoho dne opustili službu tři lidé.

Následný pobyt 2014		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pronájem bytu	1	4 %
Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní	9	36 %
Neuvedeno	6	24 %
Návrat zpět	6	24 %
K rodině	2	8 %
Jiné	1	4 %

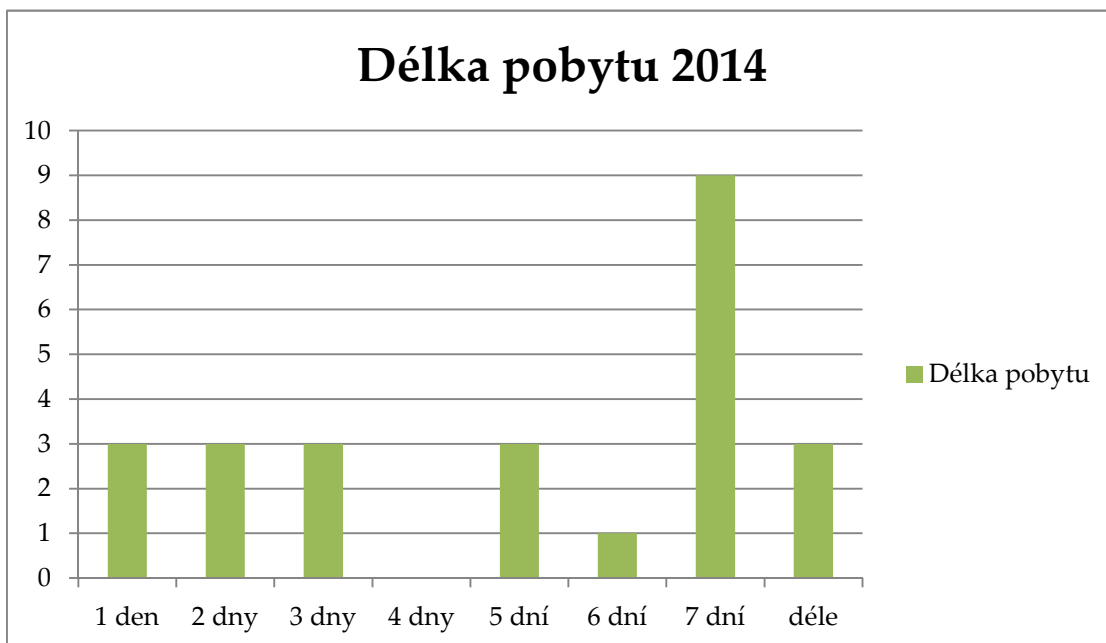
Tabulka č. 28 Následný pobyt 2014



Graf č. 28 Následný pobyt 2014

Délka pobytu 2014		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>1 den</b>	3	12 %
<b>2 dny</b>	3	12 %
<b>3 dny</b>	3	12 %
<b>4 dny</b>	0	0 %
<b>5 dní</b>	3	12 %
<b>6 dní</b>	1	4 %
<b>7 dní</b>	9	36 %
<b>8 a více dní</b>	3	12 %

Tabulka č. 29 Délka pobytu 2014



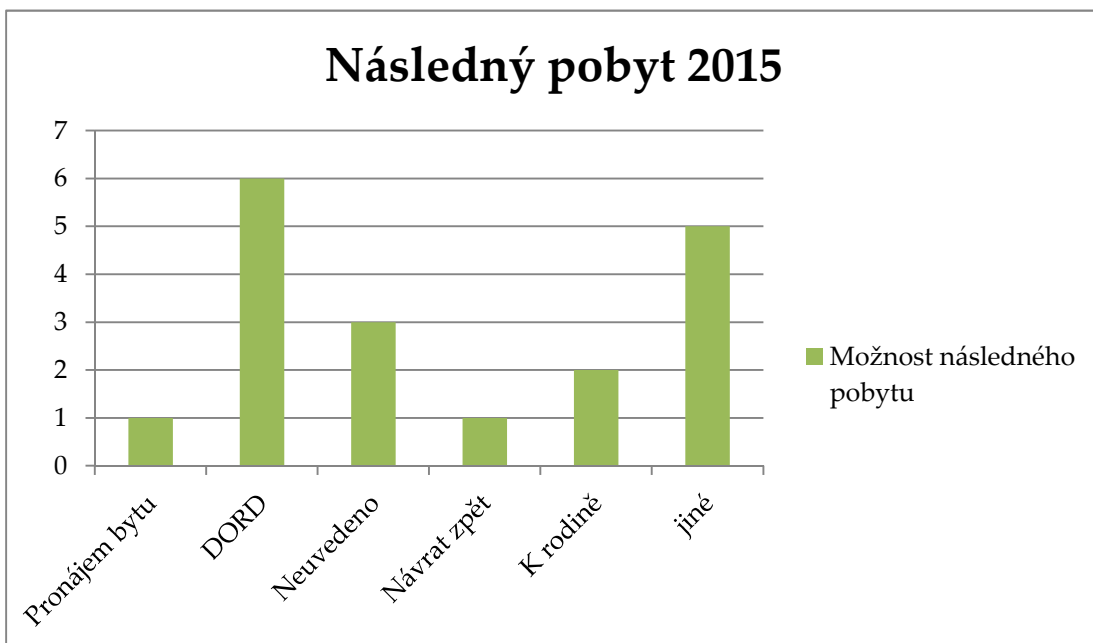
Graf č. 29 Délka pobytu 2014

### Statistické údaje za rok 2015

Za rok 2015 využilo šest osob možnosti ubytování v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísni. Tři osoby využily jiné azylové služby mimo město Šumperk. Tři uživatelé službu neinformovali, kam odcházejí. Dvěma lidem pomohla s ubytováním jejich rodina. Nejvíce osob využilo službu po dobu tří dnů. Pěti uživatelům byla prodloužena délka pobytu na déle než sedm dnů. Většinou se jednalo o situace, kdy měli rozjednáno ubytování v jiných zařízeních nebo v pronájmu bytu.

Následný pobyt 2015		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pronájem bytu	1	5,56 %
Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni	6	33,33 %
Neuvedeno	3	16,67 %
Návrat zpět	1	5,56 %
K rodině	2	11,11 %
Jiné	5	27,78 %

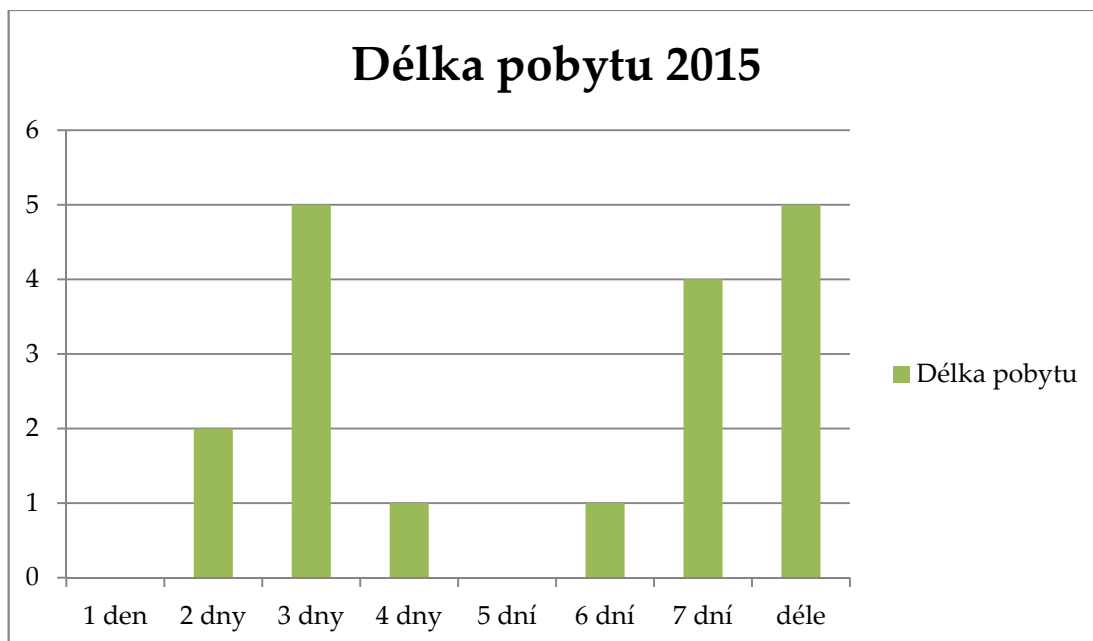
Tabulka č. 30 Následný pobyt 2015



Graf č. 30 Následný pobyt 2015

Délka pobytu 2015		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>1 den</b>	0	0 %
<b>2 dny</b>	2	11,11 %
<b>3 dny</b>	5	27,78 %
<b>4 dny</b>	1	5,56 %
<b>5 dní</b>	0	0 %
<b>6 dní</b>	1	5,56 %
<b>7 dní</b>	4	22,22 %
<b>8 a více dní</b>	5	27,78 %

Tabulka č. 31 Délka pobytu 2015



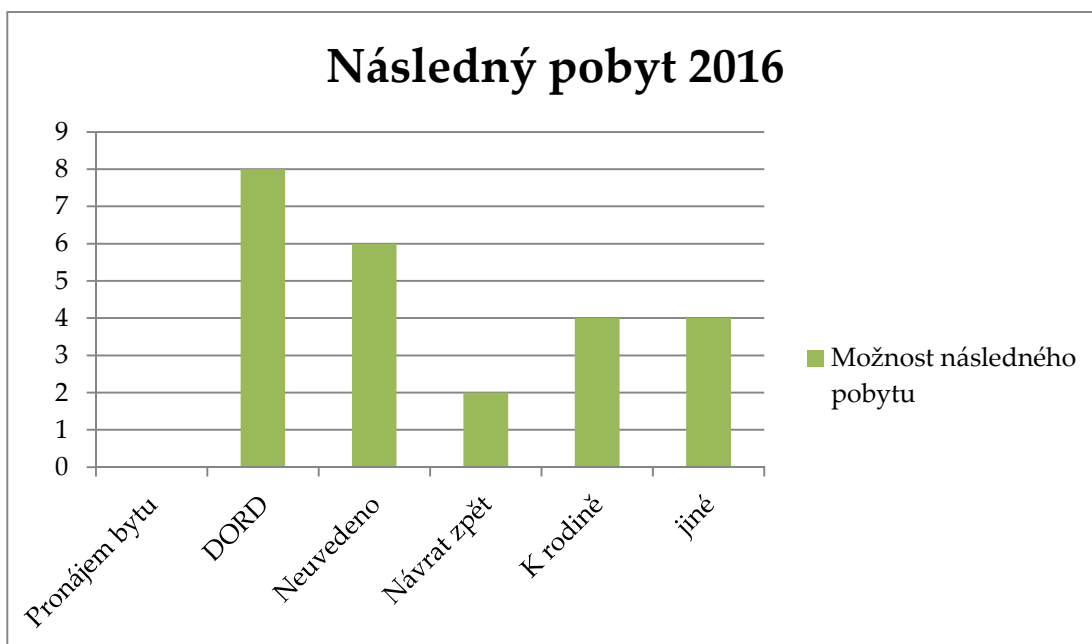
Graf č. 31 Délka pobytu 2015

### Statistické údaje za rok 2016

Tradičně nejvíce uživatelů krizové pomoci se ubytovalo v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísni. Čtyřem lidem se v roce 2016 podařilo najít bydlení u své rodiny. Šest osob nevedlo, kam po ukončení pobytu odchází. Čtyři lidé využili bydlení v jiném azylovém domě mimo Šumperk či ubytovně. Devět osob bydlelo v Krizovém bytě pro ženy celý týden, jednomu člověku byla smlouva prodloužena po uplynutí sedmého dne.

Následný pobyt 2016		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>Pronájem bytu</b>	0	0 %
<b>Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni</b>	8	33,33 %
<b>Neuvedeno</b>	6	25 %
<b>Návrat zpět</b>	2	8,33 %
<b>K rodině</b>	4	16,67 %
<b>jiné</b>	4	16,67 %

Tabulka č. 32 Následný pobyt 2016

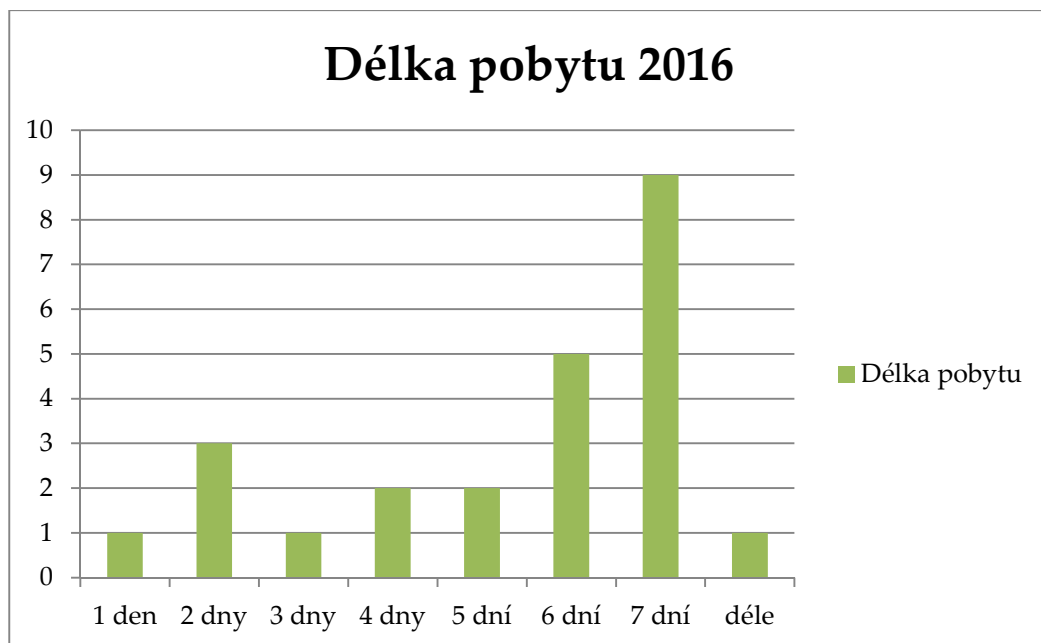


Graf č. 32 Následný pobyt 2016

Délka pobytu 2016		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
<b>1 den</b>	1	4,17 %
<b>2 dny</b>	3	12,5 %
<b>3 dny</b>	1	4,17 %
<b>4 dny</b>	2	8,33 %
<b>5 dní</b>	2	8,33 %
<b>6 dní</b>	5	20,83 %
<b>7 dní</b>	9	37,5 %
<b>8 a více dní</b>	1	4,17 %

Tabulka č. 33 Délka pobytu 2016





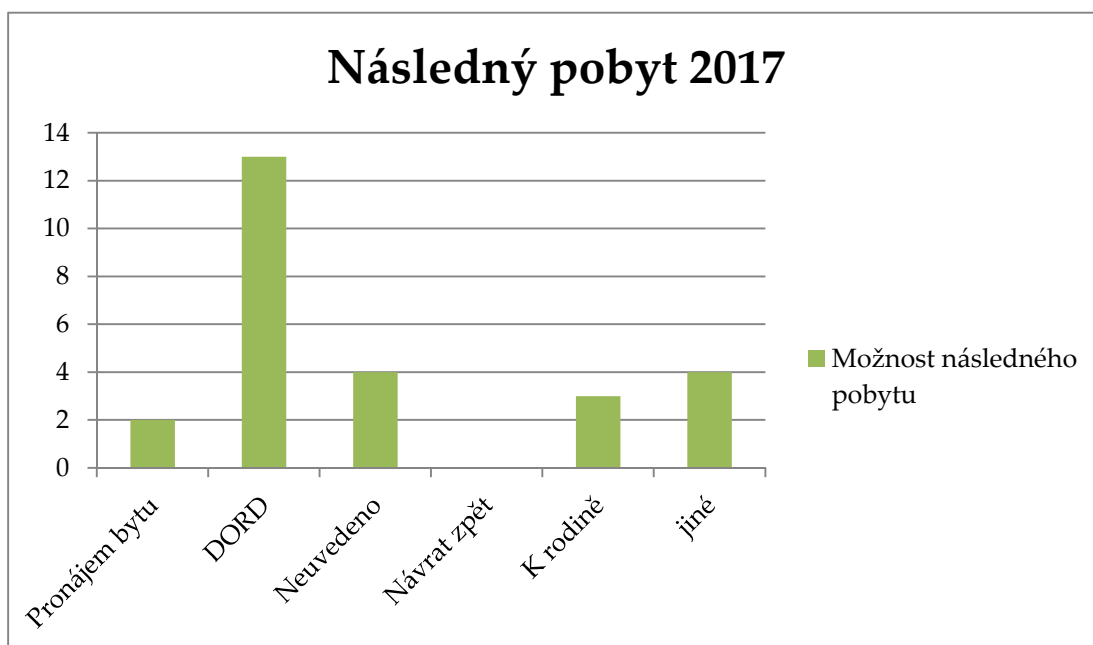
Graf č. 33 Délka pobytu 2016

### Statistické údaje za rok 2017

V posledním sledovaném roce nejčastěji využily osoby možnosti ubytování v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísni. v roce 2017 čtyři lidé vyhledali následné bydlení v jiných azylových službách nebo ubytovně. Dvěma se podařilo najít pronájem bytu, tři ženy našly pomoc u své rodiny. Stejně jako v předchozích letech nejvyšší počet uživatelů využil sedmidenního pobytu. Třem lidem byl z výjimečných důvodů prodloužen pobyt. Dvě ženy se v Krizovém bytě pro ženy zdržely jen jeden den.

Následný pobyt 2017		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Pronájem bytu	2	7,69 %
<b>Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní</b>	<b>13</b>	<b>50 %</b>
Neuvedeno	4	15,38 %
Návrat zpět	0	0 %
K rodině	3	11,54 %
jiné	4	15,38 %

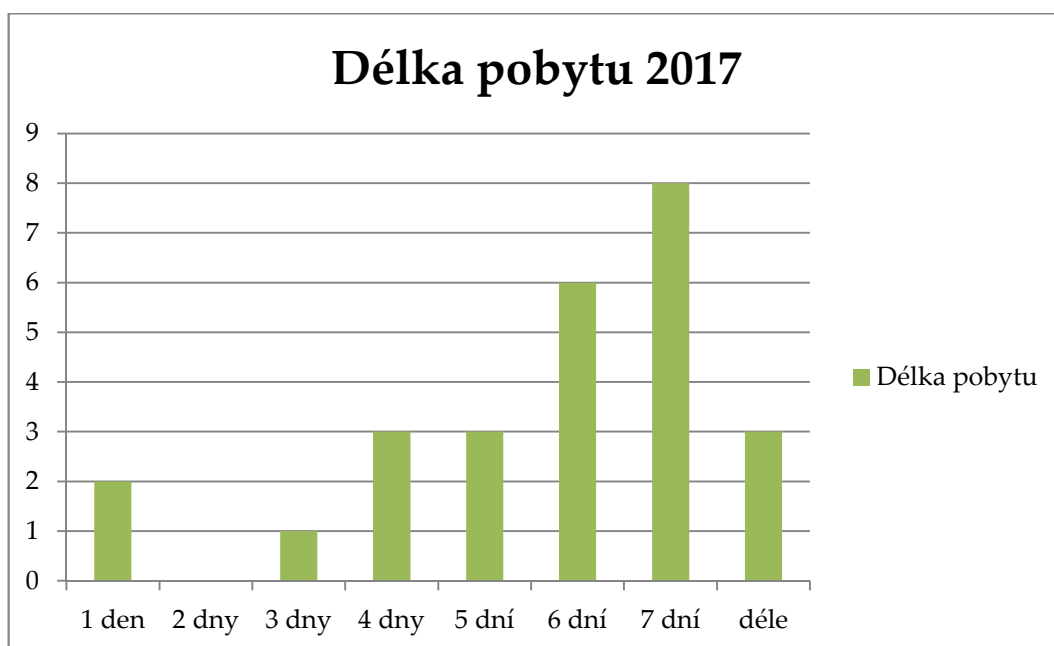
Tabulka č. 34 Následný pobyt 2017



Graf č. 34 Následný pobyt 2017

Délka pobytu 2017		
	Absolutní četnost	Relativní četnost
1 den	2	7,69 %
2 dny	0	0 %
3 dny	1	3,85 %
4 dny	3	11,54 %
5 dní	3	11,54 %
6 dní	6	23,08 %
<b>7 dní</b>	<b>8</b>	<b>30,77 %</b>
8 a více dní	3	11,54 %

Tabulka č. 35 Délka pobytu 2017



Graf č. 35 Délka pobytu 2017

### 4.3 Výsledky výzkumného šetření

V rámci výzkumného šetření byly hledány odpovědi na výzkumné otázky:

1. Jaké jsou nejčastější příčiny využívání krizového bytu uživateli?
2. Jaká je charakteristika osob, které tento typ služby využívají?
3. Kam uživatelé krizového bytu odcházejí?

Pro výzkumné účely byla statisticky zpracovaná data o uživatelích Krizového bytu pro ženy, který je poskytován společností PONTIS Šumperk o.p.s. za období 1/2013 – 12/2017. Zdrojem analyzovaných informací byla osobní dokumentace uživatelů, kterou archivuje společnost PONTIS Šumperk o.p.s.

## Nejčastější příčiny využívání krizového bytu uživateli

Ze zkoumané dokumentace bylo zjištěno devět příčin, na jejichž základě požádaly osoby v krizi o dočasné bydlení v Krizovém bytě pro ženy - *nevyhovující podmínky bydlení, bezdomovectví, domácí násilí, vyhození z bytu, ukončení nájemní smlouvy, propuštění z nemocnice, neshody s partnerem/rodiči, příchod z jiného krizového bytu a příchod ze zahraničí.*

Z výzkumného šetření vyplynulo, že v roce 2013 a 2017 bylo nejčastější příčinou ukončení nájemní smlouvy. v drtivé většině případů se osamělým rodičům nepodařilo do termínu uplynutí platnosti smlouvy najít jiný vhodný byt a pronajímatel jim nechtěl další bydlení prodloužit. Často kvůli jejich špatné platební morálce nebo nefungujícímu soužití se sousedy. Dalším významným důvodem bylo předchozí domácí násilí páchané na uživateli Krizového bytu pro ženy. Větší četnost byla sledována v letech 2013 až 2015. Poté se procento výskytu obětí domácího násilí mezi ubytovanými snižovalo. Neshody s partnerem nebo rodiči patřily k nejčastějším příčinám žádostí o ubytování v roce 2016, což byl opačný případ proti roku 2013. Nevyhovující podmínky bydlení – nedostatek tepla, tekoucí pouze studená voda, havárie v bytě, špatné hygienické podmínky apod., přivedly nejvíce lidí do Krizového bytu pro ženy v roce 2014. i tato příčina byla mezi uživateli poměrně častá.

Nejméně frekventovanou příčinou vyhledání bydlení v Krizovém bytě pro ženy byl příchod ze zahraničí. Za celé období se jednalo jen o dva případy, a to v roce 2016. Dalším méně častým důvodem byl příchod z jiného krizového bytu. Tyto případy byly ojedinělé, protože osoby v krizi se snažily hledat dlouhodobější řešení své situace. Tuto variantu využívaly jen v případě, kdy v předchozím krizovém bytě nemohly zůstat a potřebovaly dočasně překlenout období, kdy se ocitly bez domova. Jednalo se za celé

období výzkumného šetření o tři případy. Méně četnou příčinou byla i předcházející hospitalizace čtyř uživatelů Krizového bytu pro ženy.

Nejčastější příčiny využívání krizového bytu 2013 – 2017	
	Počet ubytovaných
Ukončení nájemní smlouvy	25
Oběť domácího násilí	17
Neshody s partnerem nebo rodiči	15
Nevyhovující podmínky	13

Tabulka č. 36 Nejčastější příčiny využívá krizového bytu 2013 – 2017



Graf č. 36 Nejčastější příčiny využívá krizového bytu 2013 – 2017

V následující tabulce jsou souhrnně uvedeny nejčastější a nejméně časté příčiny využívání služby ve sledovaných kalendářních letech.

Příčiny využívání krizového bytu 2013 - 2017				
	Nejčastější příčiny		Nejméně časté příčiny	
2013	Ukončení nájemní smlouvy		Neshody s partnerem/rodiči Příchod ze zahraničí	
	4	22,22 %	0	0 %
2014	Nevyhovující podmínky bydlení		Příchod z jiného krizového bytu Příchod ze zahraničí	
	7	28 %	0	0 %
2015	Domácí násilí		Příchod z jiného krizového bytu Příchod ze zahraničí	
	5	27,78 %	0	0 %
2016	Neshody s partnerem/rodiči		Propuštění z nemocnice Příchod z jiného krizového bytu	
	7	29,18 %	0	0 %
2017	Ukončení nájemní smlouvy		Propuštění z nemocnice Příchod ze zahraničí	
	8	30,77 %	0	0 %

Tabulka č. 37 Příčiny využívání krizového bytu v období 1/2013 až 12/2017

### Charakteristika osob, které tento typ služby využívají

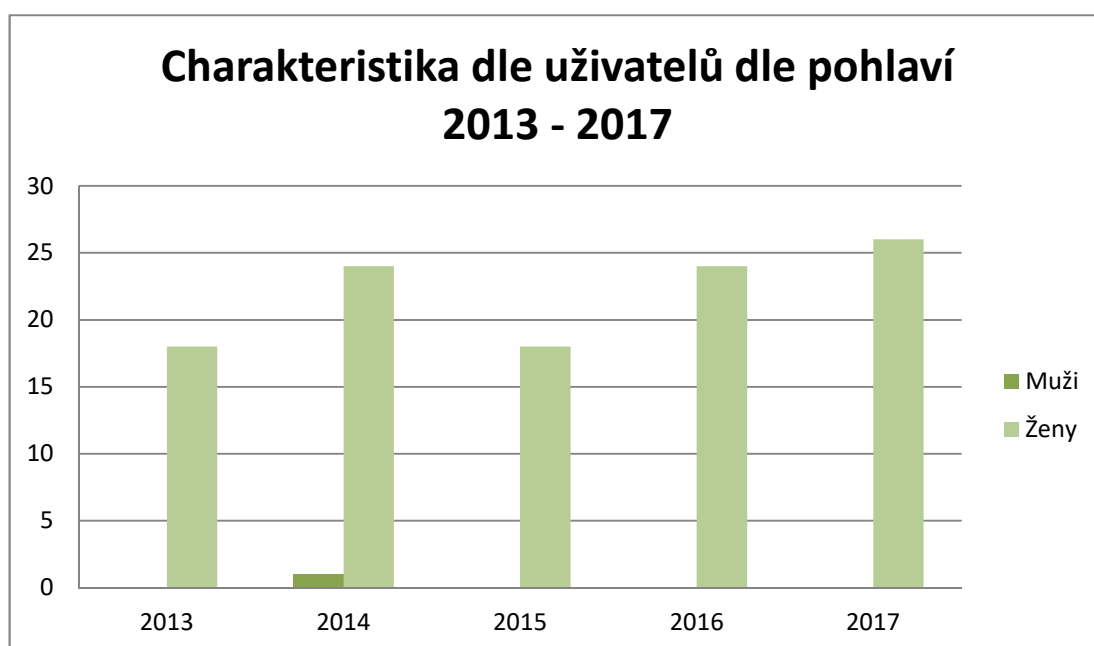
Za účelem charakteristiky osob, které službu Krizový byt pro ženy nejvíce využívají, bylo zkoumáno jejich *pohlaví, věk, počet dětí*, s kterými se ubytovaly a jejich *trvalý pobyt*.

Cílovou skupinou služby jsou osamocené ženy a osamělí rodiče s dětmi v nouzi obou pohlaví. v období analyzovaných pěti let se v zařízení ubytovaly především ženy. Výjimkou byl jeden muž v roce 2014. Důvodem, proč byly v takové převaze zastoupeny ženy, mohl být i samotný název obsahující výraz „pro ženy“, který mohl odradit mužskou klientelu. Další příčinou mohl být i fakt, že děti mají v převážné většině do péče svěřeny

ženy. Osamělí muži mají možnost využít ubytování v noclehárně Armády spásy či komerčních ubytovnách.

<b>Charakteristika dle uživatelů dle pohlaví 2013 - 2017</b>			
	Muži	Ženy	Celkem
<b>2013</b>	0	18	18
<b>2014</b>	1	24	25
<b>2015</b>	0	18	18
<b>2016</b>	0	24	24
<b>2017</b>	0	26	26
<b>Celkem</b>	<b>1</b>	<b>110</b>	<b>111</b>

Tabulka č. 38 Charakteristika dle uživatelů dle pohlaví 2013 - 2017



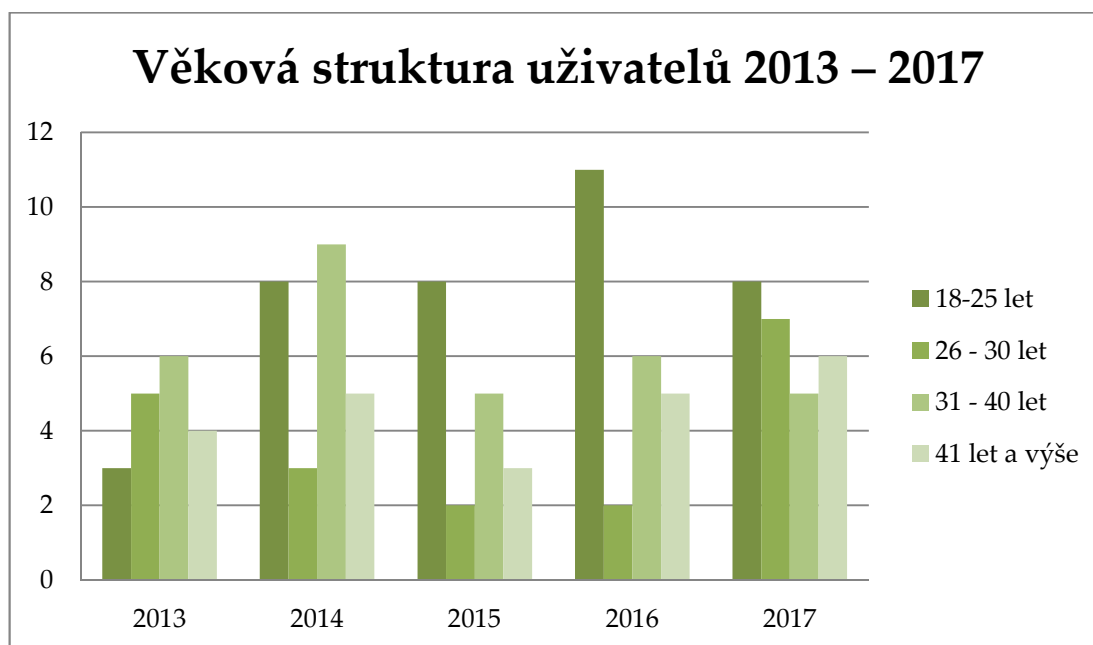
Graf č. 37 Charakteristika dle uživatelů dle pohlaví 2013 - 2017

Věková struktura uživatelů Krizového bytu pro ženy byla pro účel analýzy rozčleněna do čtyř kategorií 18 – 25 let, 26 – 30 let, 31 – 40 let a 41 a více let. Z výzkumného šetření vyplynulo, že nejvíce osob se v zařízení

ubytovalo ve věku 18 – 25 let. Sice v roce 2013 bylo v tomto věku žen nejméně, ale od roku 2014 se jejich počet zvýšil. v roce 2016 dosáhnul maxima v počtu jedenácti uživatelek. Další početné zastoupení bylo vykázáno ve věku od 31 do 40 let. Nejméně žen bylo ve věku 26 – 30 let.

<b>Věková struktura uživatelů 2013 - 2017</b>					
	18 – 25 let	26 – 30 let	31 – 40 let	41 let a výše	Celkem
<b>2013</b>	3	5	6	4	<b>18</b>
<b>2014</b>	8	3	9	5	<b>25</b>
<b>2015</b>	8	2	5	3	<b>18</b>
<b>2016</b>	11	2	6	5	<b>24</b>
<b>2017</b>	8	7	5	6	<b>26</b>
<b>Celkem</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>111</b>

Tabulka č. 39 Věková struktura uživatelů 2013 – 2017



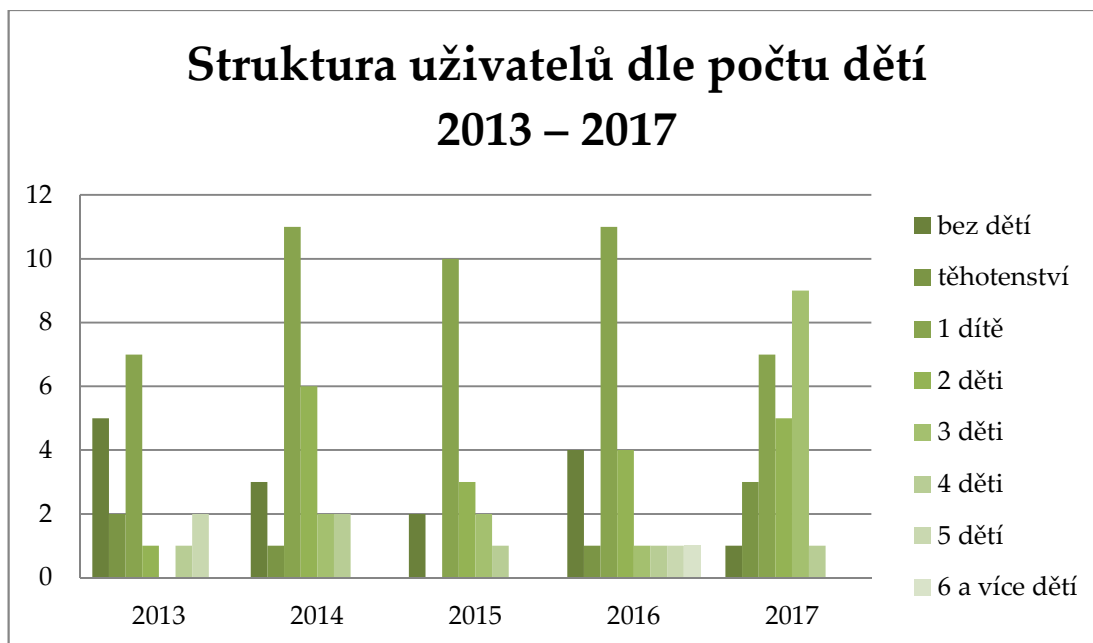
Graf č. 38 Věková struktura uživatelů 2013 – 2017



Z hlediska počtu dětí služeb Krizového bytu pro ženy nejvíce jej využil rodič s jedním dítětem. Kromě roku 2017 se jednalo o nejpočetnější skupinu. v průběhu výzkumného šetření bylo také zjištěno, že v roce 2016 službu využila matka s celkem šesti dětmi. Jednalo se o extrémní případ vzhledem k rozloze bytu, která není větší na 27 m<sup>2</sup>. Ve stejném roce se v Krizovém bytě pro ženy také ubytovala matka s pěti dětmi. V obou případech byly ve spisech zaznamenány konflikty mezi sourozenci a ostatními obyvateli Domu pro osamělé rodiče s dětmi v tísni v Šumperku. Došlo také k významnému poškození vybavení bytu. Od té doby vedení služby stanovilo maximální limit počtu dětí na čtyři. Služby využily i osamělé nebo těhotné ženy.

Struktura uživatelů dle počtu dětí 2013 – 2017								
	Bez dětí	Těhotenství	1 dítě	2 děti	3 děti	4 děti	5 dětí	6 dětí a více
<b>2013</b>	5	2	7	1	0	1	2	0
<b>2014</b>	3	1	11	6	2	2	0	0
<b>2015</b>	2	0	10	3	2	1	0	0
<b>2016</b>	4	1	11	4	1	1	1	1
<b>2017</b>	1	3	7	5	9	1	0	0
<b>Celkem</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Tabulka č. 40 Struktura uživatelů dle počtu dětí 2013 – 2017

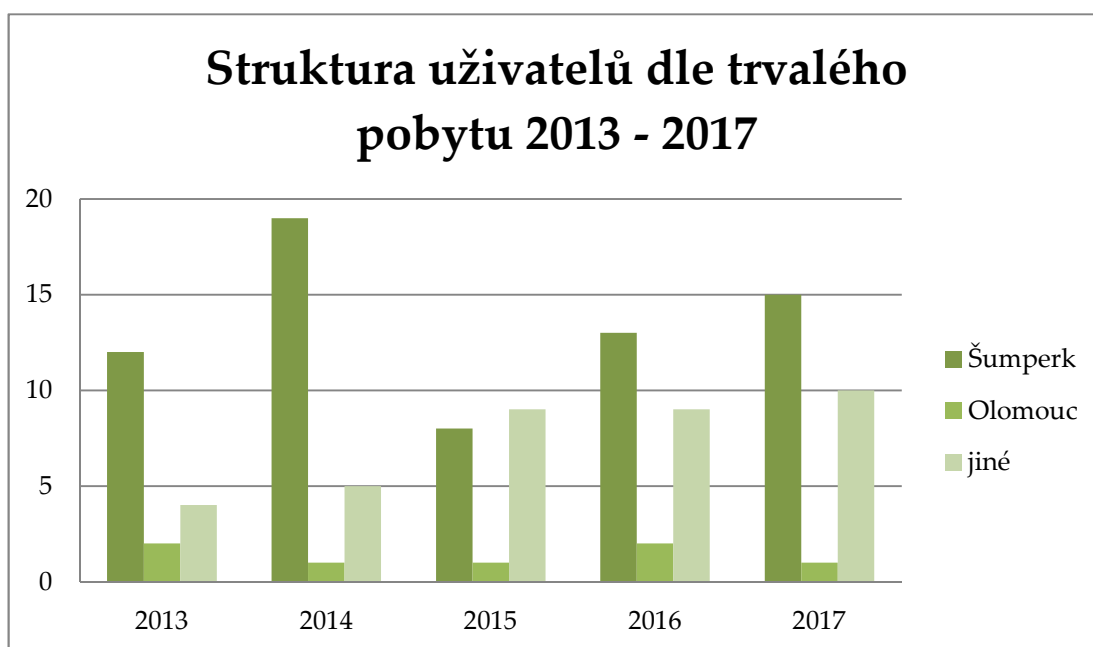


Graf č. 39 Struktura uživatelů dle počtu dětí 2013 – 2017

Pro další charakteristiku osob ubytovaných v Krizovém bytě pro ženy, byly šetřeny i údaje o jejich trvalém bydlišti. Vzhledem k tomu, že služby využívali lidé z různých oblastí, byly stanovené tři kategorie míst pobytu – Šumperk, Olomouc a jiné. Poslední kategorie zahrnovala zbývající obce a města z celé České republiky, v jednom případě i Rakouska. Ve všech sledovaných letech více jak polovina ubytovaných osob pocházela přímo z města Šumperk. Naopak z Olomouce pocházelo pouze sedm osob za celé sledované období. Ve skupině „jiné“ se nejčastěji vyskytovali uživatelé ze Zábřehu, Jeseníku, Bruntálu a Brna. Zařízení využily i osoby ze vzdáleného Liberce, Náchodu nebo Chomutova.

Struktura uživatelů dle trvalého pobytu 2013 - 2017			
	Šumperk	Olomouc	jiné
2013	12	2	4
2014	19	1	5
2015	8	1	9
2016	13	2	9
2017	15	1	10
<b>Celkem</b>	<b>67</b>	<b>7</b>	<b>37</b>

Tabulka č. 41 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu 2013 – 2017



Graf č. 40 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu 2013 – 2017

Ze zpracovaných výsledků vyplývá, že nejčastějším obyvatelem Krizového bytu pro ženy byla uživatelka ve věku 18 – 25 let, která pocházela ze Šumperka a krizovou pomoc využila spolu se svým jedním dítětem.

Níže jsou uvedeny tabulky se souhrnnými údaji o charakteristikách uživatelů Krizového bytu pro ženy za období 1/ 2013 – 12/ 2017.

Nejčastější charakteristika osob								
	Pohlaví		Věková kategorie		Počet dětí		Trvalý pobyt	
2013	žena		31 – 40 let		1 dítě		Šumperk	
	18	100 %	6	33,33%	7	38,89%	12	66,67%
2014	žena		31 – 40 let		1 dítě		Šumperk	
	24	96 %	9	36 %	11	44 %	19	76 %
2015	žena		18 – 25 let		1 dítě		jiné	
	18	100 %	8	44,44%	10	55,56%	9	50 %
2016	žena		18 – 25 let		1 dítě		Šumperk	
	24	100 %	11	45,83%	11	45,83%	13	54,17%
2017	žena		18 – 25 let		3 děti		Šumperk	
	26	100 %	8	30,77%	9	34,61%	15	57,69%

Tabulka č. 42 Nejčastější charakteristika osob

Nejméně častá charakteristika osob								
	Pohlaví		Věková kategorie		Počet dětí		Trvalý pobyt	
2013	muž		18 – 25 let		3 děti 6 a více dětí		Olomouc	
	0	0 %	3	16,67%	0	0%	2	11,11%
2014	muž		26 – 30 let		5 dětí 6 a více dětí		Olomouc	
	1	4 %	3	12 %	0	0%	1	4%
2015	muž		26 – 30 let		těhotenství 5 dětí 6 a více dětí		Olomouc	
	0	0 %	2	11,11%	0	0 %	1	5,55 %
2016	muž		26 – 30 let		těhotenství 3 děti 4 děti 5 dětí 6 a více dětí		Olomouc	
	0	0 %	2	8,33 %	1	4,17 %	2	8,33 %
2017	muž		31 – 40 let		5 dětí 6 a více dětí		Olomouc	
	0	0 %	5	19,23%	0	0 %	1	3,85 %

Tabulka č. 43 Nejméně častá charakteristika osob

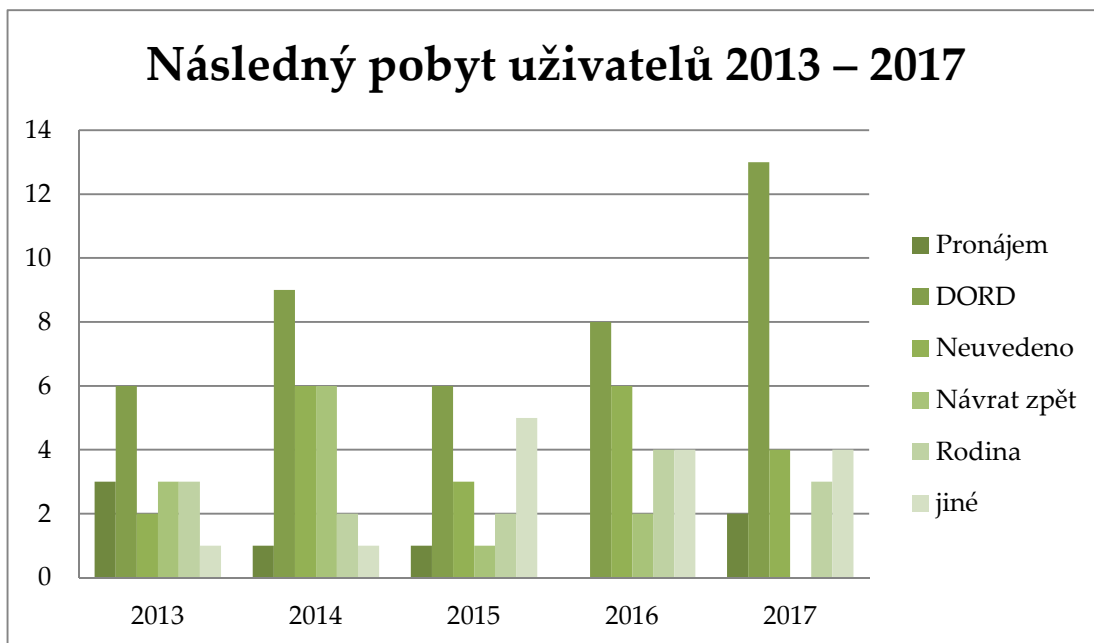
### Kam uživatelé krizového bytu odcházejí

Poslední výzkumná otázka byla zaměřena na možnosti, kam uživatelé z Krizového bytu pro ženy následně odcházejí. Ze zkoumané dokumentace byly zjištěny tyto varianty - *nalezení pronájmu bytu, ubytování v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísni v Šumperku, návrat zpět na původní místo pobytu, návrat k rodině*. Ostatní uživatelé pak vyhledali pomoc v dalších azylových službách nebo ubytovnách, v jednom případě byla uživatelka zadržena Policií ČR. V tabulkách jsou tyto údaje uvedeny pod názvem „jiné“. V některých případech osoby opouštějící zařízení *nevedly* místo následného pobytu. Data byla doplněna také o údaje o délce pobytu uživatelů v Krizovém bytě pro ženy.

Nejvíce uživatelů z Krizového bytu pro ženy našlo další bydlení v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísni v Šumperku. Ve více jak dvaceti případech nebylo zjištěno, kam osoby následně odešly. Čtrnácti uživatelům pomohla s následným ubytováním rodina, dvanáct osob se vrátilo na místo původního pobytu. Početně zastoupená byla i skupina lidí, která zvolila jiné možnosti následného bydlení. Pouze sedmi uživatelům se podařilo najít pronájem bytu.

<b>Následný pobyt uživatelů 2013 - 2017</b>						
	Pronájem	DORD	Neuvedeno	Návrat	Rodina	Jiné
<b>2013</b>	3	6	2	3	3	1
<b>2014</b>	1	9	6	6	2	1
<b>2015</b>	1	6	3	1	2	5
<b>2016</b>	0	8	6	2	4	4
<b>2017</b>	2	13	4	0	3	4
<b>Celkem</b>	<b>7</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>15</b>

*Tabulka č. 44 Následný pobyt uživatelů 2013 – 2017*

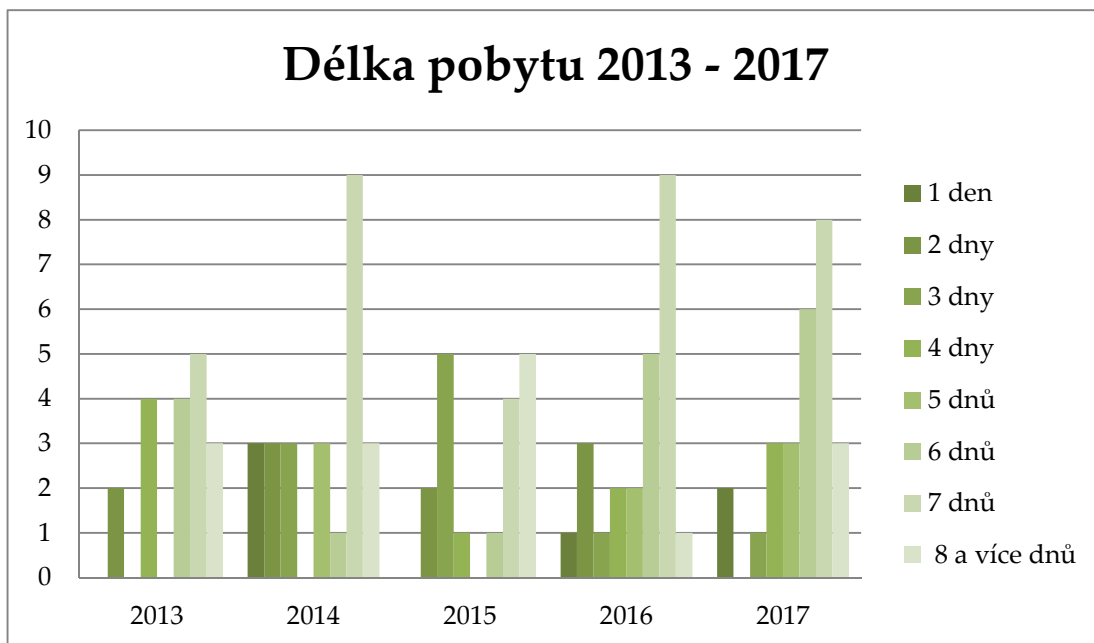


Graf č. 41 Následný pobyt uživatelů 2013 – 2017

Nejobvyklejší délkou pobytu uživatelů v Krizovém bytě pro ženy bylo sedm dnů. V odůvodněných případech bylo uživatelům prodlouženo ubytování nad doporučený počet dní. V šesti případech se uživatelé zdrželi pouhý den. Za tak krátkou dobu nemohlo dojít k dostatečnému vyřešení jejich krizové situace, většinou se tyto osoby vrátily na původní místo a využití tohoto druhu služby si rozmyslely.

Délka pobytu 2013 - 2017								
	1 den	2 dny	3 dny	4 dny	5 dny	6 dny	7 dnů	Více
<b>2013</b>	0	2	0	4	0	4	5	3
<b>2014</b>	3	3	3	0	3	1	9	3
<b>2015</b>	0	2	5	1	0	1	4	5
<b>2016</b>	1	3	1	2	2	5	9	1
<b>2017</b>	2	0	1	3	3	6	8	3
<b>Celkem</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>15</b>

Tabulka č. 45 Délka pobytu 2013 – 2017



Graf č. 42 Délka pobytu 2013 - 2017

Níže je uvedena tabulka, která sumarizuje nejčastější a nejméně častá místa dalšího pobytu uživatelů Krizového bytu pro ženy. v tabulce jsou také uvedeny nejdelsí a nejkratší doby ubytování v průběhu zkoumaných období.



Místa následného pobytu 2013 - 2017								
	Nejčastější místa následného pobytu		Nejméně častá místa následného pobytu		Nejčastější délka pobytu		Nejméně častá délka pobytu	
2013	Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni		jiné		7 dní		1 den 3 dny 5 dní	
	6	33,33%	1	5,55 %	5	27,78%	0	0 %
2014	Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni		Pronájem jiné		7 dní		4 dny	
	9	36 %	1	4 %	9	36 %	0	0 %
2015	Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni		Pronájem Návrat zpět		3 dny 8 dní a více		1 den 5 dní	
	6	33,33%	1	5,56 %	5	27,78%	0	0 %
2016	Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni		Pronájem		7 dní		1 den 3 dny 8 dní a více	
	8	33,33%	0	0 %	9	37,5 %	1	4,17 %
2017	Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísni		Návrat zpět		7 dní		2 dny	
	13	50 %	0	0 %	8	30,77%	0	0 %

Tabulka č. 46 Místa následného pobytu 2013 - 2017

## **4.4 Případová studie**

Podle výsledků výzkumného šetření bylo zjištěno, že nejčastějším uživatelem Krizového bytu pro ženy byla matka s jedním dítětem ve věku 18 – 25 let, pocházející ze Šumperka. Příčinou proč vyhledala krizovou pomoc, bylo ukončení nájemní smlouvy. V krizovém bytě pro ženy bydlela standardní dobu sedmi dní a následně se ubytovala v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísní. Pro dokreslení průběhu sociální práce v Krizovém bytě pro ženy byla zpracována případová studie, která je níže uvedena.

### **MONIKA K., 23 let**

#### **Osobní a rodinná anamnéza**

Monika K. je matkou dvouleté dcery Terezy. Otcem dítěte je současný partner paní Moniky, Josef L.. Dle slov paní Moniky byl Josef L. násilnický se sklony k alkoholismu. Partner paní Moniky byl dlouhodobě nezaměstnaný a nevládal tak zajistit svoji rodinu. Finanční situaci tak řešil krátkodobými a nevýhodnými půjčkami s vysokým úrokem. Paní Monika a pan Josef společně bydleli v pronajatém bytě v Šumperku. Podle zjištěných informací oba partneři měli dluhy a hrozila jim exekuce. Špatná finanční situace vedla k vzniku dluhu na nájmu za poslední tři měsíce. S pronajímatelem nekomunikovali a kvůli špatné platební morálce i nefungujícímu soužití se sousedy, pronajímatel ukončil nájemní smlouvu s okamžitou platností.

Monika K. se obrátila na oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále OSPOD), kde jí bylo doporučeno vyhledat dočasné ubytování v Krizovém bytě pro ženy.

## **Průběh spolupráce**

Po předchozím telefonickém kontaktu se Monika K. dostavila na Krizový byt pro ženy. Pracovník v sociálních službách s ní projednal její nepříznivou sociální situaci, sepsal s ní základní dokumenty (smlouva, nástupní list, apod.). Informoval ji o pravidlech poskytování služby a společně s dcerou jí pomohl se ubytovat. Paní Monika s sebou měla pouze omezené množství oblečení a potravin, které jí stačilo do následujícího dne.

Druhý den se za Monikou K. dostavil sociální pracovník, aby s ní projednal možné varianty řešení vzniklé situace. Paní Monika se nemohla obrátit o pomoc na své blízké. Rodiče ji zemřeli před 5 lety a s dalšími příbuznými není v kontaktu. Z tohoto důvodu jí bylo nabídnuto jídlo z potravinové banky, ošacení i hygienické potřeby. Sociální pracovník s paní Monikou řešil i to, jak získat zpět osobní věci z předchozího bydliště. Paní Monika se s majitelem dohodla, že byt vyklidí a uvede jej do původního stavu pan Josefa L.. Současně se paní Monika s majitelem domluvila na vyzvednutí svých věcí a uložení u sousedky. Na doporučení sociálního pracovníka se paní Monika obrátila na pracovníky dluhové poradny společnosti Jekhetane o.p.s. v Šumperku. Domluvila si schůzku, aby dále efektivně řešila svoji nepříznivou finanční situaci. Poté se s pomocí sociálního pracovníka paní Monika obrátila na Úřad práce oddělení státní sociální podpory, aby si zajistila změnu zasílací adresy pro výplatu rodičovského příspěvku.

Třetí den byla řešena otázka dalšího bydlení paní Moniky. Zpět k partnerovi se vrátit nechtěla, možnosti pronájmů pro ni nebyly dosažitelné, vzhledem k nedostatku finančních prostředků k uhrazení kauce. Jako jedinou možnou variantou se jeví ubytování v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísni. Podle § 91 odst. 4 zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách jsou žadatelé povinni poskytovateli pobytových sociálních služeb

doložit posudek o svém zdravotním stavu. Paní Monika byla registrovaná u praktického lékaře v České Třebové. Sociální pracovník jí tedy pomohl s přehlášením k praktické lékařce v Šumperku.

Čtvrtý den paní Monika K. kontaktovala sousedku, aby si mohla vyzvednout své osobní věci. Ta jí sdělila, že si je již předchozí den odvezl pan Josef. Ten jí chtěl takto donutit, aby se k němu vrátila. Paní Monice bylo tedy zajištěno oblečení přes sdružení Dobrotety. Jedná se o společenství matek na rodičovské dovolené, které pomáhají ženám v nouzi a poskytují jim zdarma potřeby po svých dětech.

Během pátého dne se dostavila členka Dobrotet, která přivezla další materiální pomoc ve formě oblečení pro Terezku, bot pro paní Moniku a kosmetiku.

Šestý den paní Monika absolvovala lékařskou prohlídku a sociální pracovník s ní dojednal podmínky bydlení v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísní. Dále byla paní Monice vydána další potravinová pomoc, aby měla dostatečnou zásobu jídla pro sebe a dceru. Sociální pracovník paní Moniku doprovodil na Úřad práce oddělení pomoci v hmotné nouzi a pomohl jí vyřídit nahlášení změny zasílací adresy a dalších údajů souvisejících se změnou bydliště.

Sedmý den paní Monika dávala krizový byt do stavu, ve kterém jej přebírala. Paní Monika se sociálnímu pracovníkovi svěřovala o proběhlém násilí ze strany partnera, proto jí byla nabídnuta pomoc externího psychologa, kterého však odmítla. Paní Monika společně se sociálním pracovníkem sepsala dokumenty potřebné k ukončení pobytu na Krizovém bytě pro ženy a k nástupu na Dům pro osamělé rodiče s dětmi v tísní.

## **Výsledky spolupráce**

V průběhu spolupráce sociální pracovníci poskytli podporu paní Monice s vyřízením dávek státní sociální podpory i dávek pomoci v hmotné nouzi. Dále jí pomohli zajistit následné bydlení a přehlášení registrace k praktickému lékaři v Šumperku. Paní Monice byla během pobytu poskytnuta také krizová intervence a zprostředkováno dluhové poradenství.

Pracovníci v sociálních službách zajistili paní Monice materiální pomoc ve formě ošacení, potravin a hygienických potřeb. Dále věnovali zvýšenou pozornost psychickému stavu uživatelky a poskytovali jí duševní oporu k překlenutí krizové situace.

## Závěr

Bakalářská práce si kladla za cíl podrobně analyzovat službu krizového bytu. Analýza měla být zaměřena především na tři základní aspekty krizového bytu. Prvním cílem práce bylo zjistit, jaké jsou nejčastější příčiny využívání krizového bytu. Druhým cílem bylo stanovit charakteristiku osob, které krizový byt využívají. V neposlední řadě se práce zaměřovala na místo, kam uživatelé z krizového bytu odcházejí.

Bakalářská práce ve své teoretické části vymezila pojem krize a krizová intervence. Popsala způsoby poskytování krizové pomoci, srovnala její jednotlivé formy a v praktické části ji doplnila o faktické údaje z Krizového bytu pro ženy poskytovaného společností PONTIS Šumperk o.p.s.

Na základě výzkumného šetření bylo zjištěno, že v období od ledna 2013 do prosince 2017 mělo zájem o krizovou pomoc v Krizovém bytě pro ženy 111 osob se 171 dětmi. Nejčastější příčinou vyhledání Krizového bytu pro ženy bylo ukončení nájemní smlouvy. Dalším velmi významným důvodem bylo i domácí násilí páchané na osobách, které o krizovou pomoc požádaly. Charakteristickou cílovou skupinou byly ženy ve věku 18 – 25 let s jedním dítětem, pocházející z města Šumperk. v každém sledovaném roce, více jak 50 procent osob našlo následné ubytování v Domě pro osamělé rodiče s dětmi v tísni. Nejčastější délkou pobytu, kterou osoby v krizi využívaly, bylo sedm dní.

V souladu s výsledky provedené analýzy, byla vybrána typická uživatelka krizové pomoci. Ze zkoumané osobní dokumentace pak vyplynulo, jakým způsobem byla nejčastěji krizová pomoc poskytována.

# Seznam použitých zdrojů

## Použitá literatura

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0708-X.

ERIKSON, Erika. *Osm věků člověka*. Praha: Propsy, 1997

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociálního pracovníka*. Praha: Osmium, 1999.

HOSKOVCOVÁ, Simona. *Psychosociální intervence*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1626-1.

CHROMÝ, Karel a Radkin HONZÁK. *Somatizace a funkční poruchy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1473-6.

KASTOVÁ, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní: typy životních krizí, jejich dynamika a možnosti krizové intervence*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-800-5.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 80-7178-549-0.

MLČÁK, Zdeněk. *Emergentní psychologie a krizová intervence*. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2011. ISBN 978-80-7368-950-6.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN isbn80-247-0888-4.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0586-9.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 20. ISBN 80-85850-69-9.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

### **Časopisy:**

Hanuš, P. (2007): *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 1 / 2007, s. 5 – 6.

Musil, L. (2007): *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 1 / 2007, s. 7 - 11.

Štřelková M. (2007): *Úkolem sociálních pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 1 / 2007, s. 17 - 20.



### **Internetové zdroje:**

PONTIS Šumperk o.p.s.. Dostupné z <http://www.pontis.cz/o-nas/popis-spolecnosti/>, [cit. 23.2.2018].

Registr poskytovatelů sociálních služeb. Dostupné z [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1519385393634\\_2](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1519385393634_2), cit. 23.2.2018.

Šumperk. Dostupné z <https://katalog.sumperk.cz/>, cit. 23.2.2018.

Zábřeh [on line]. Dostupné z <http://www.zabreh.cz/mestsky-urad/zivotni-situace/30324-odbor-socialnich-veci/19946-krizovy-byt>, cit. 23.2.2018.

Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, předpis 505/2006 Sb., dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>, cit. 20.2.2018

Zákon o sociálních službách, předpis č. 108/2006 Sb., dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>, cit. 20. 2. 2018.

Zákon o sociálně právní ochraně dětí, předpis č. 359/1999 Sb., dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>, cit. 20.2.2018

# Seznam tabulek a grafů

Tabulky:

- Tabulka č. 1 Příčiny využívání krizového bytu 2013
- Tabulka č. 2 Příčiny využívání krizového bytu 2014
- Tabulka č. 3 Příčiny využívání krizového bytu 2015
- Tabulka č. 4 Příčiny využívání krizového bytu 2016
- Tabulka č. 5 Příčiny využívání krizového bytu 2017
- Tabulka č. 6 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2013
- Tabulka č. 7 Struktura uživatelů dle věku v roce 2013
- Tabulka č. 8 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2013
- Tabulka č. 9 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2013
- Tabulka č. 10 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2014
- Tabulka č. 11 Struktura uživatelů dle věku v roce 2014
- Tabulka č. 12 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2014
- Tabulka č. 13 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2014
- Tabulka č. 14 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2015
- Tabulka č. 15 Struktura uživatelů dle věku v roce 2015
- Tabulka č. 16 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2015
- Tabulka č. 17 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2015
- Tabulka č. 18 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2016
- Tabulka č. 19 Struktura uživatelů dle věku v roce 2016
- Tabulka č. 20 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2016
- Tabulka č. 21 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2016
- Tabulka č. 22 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2017
- Tabulka č. 23 Struktura uživatelů dle věku v roce 2017
- Tabulka č. 24 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2017
- Tabulka č. 25 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2017
- Tabulka č. 26 Následný pobyt 2013
- Tabulka č. 27 Délka pobytu 2013
- Tabulka č. 28 Následný pobyt 2014
- Tabulka č. 29 Délka pobytu 2014
- Tabulka č. 30 Následný pobyt 2015
- Tabulka č. 31 Délka pobytu 2015
- Tabulka č. 32 Následný pobyt 2016
- Tabulka č. 33 Délka pobytu 2016
- Tabulka č. 34 Následný pobyt 2017
- Tabulka č. 35 Délka pobytu 2017
- Tabulka č. 36 Nejčastější příčiny využívá krizového bytu 2013 – 2017
- Tabulka č. 37 Příčiny využívání krizového bytu v období 1/2013 až 12/2017

- Tabulka č. 38 Charakteristika dle uživatelů dle pohlaví 2013 - 2017
- Tabulka č. 39 Věková struktura uživatelů 2013 - 2017
- Tabulka č. 40 Struktura uživatelů dle počtu dětí 2013 – 2017
- Tabulka č. 41 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu 2013 – 2017
- Tabulka č. 42 Nejčastější charakteristika osob
- Tabulka č. 43 Nejméně častá charakteristika osob
- Tabulka č. 44 Následný pobyt uživatelů 2013 – 2017
- Tabulka č. 45 Délka pobytu 2013 – 2017
- Tabulka č. 46 Místa následného pobytu 2013 - 2017

Grafy:

- Graf č. 1 Příčiny využívání krizového bytu 2013
- Graf č. 2 Příčiny využívání krizového bytu 2014
- Graf č. 3 Příčiny využívání krizového bytu 2015
- Graf č. 4 Příčiny využívání krizového bytu 2016
- Graf č. 5 Příčiny využívání krizového bytu 2017
- Graf č. 6 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2013
- Graf č. 7 Struktura uživatelů dle věku v roce 2013
- Graf č. 8 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2013
- Graf č. 9 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2013
- Graf č. 10 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2014
- Graf č. 11 Struktura uživatelů dle věku v roce 2014
- Graf č. 12 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2014
- Graf č. 13 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2014
- Graf č. 14 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2015
- Graf č. 15 Struktura uživatelů dle věku v roce 2015
- Graf č. 16 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2015
- Graf č. 17 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2015
- Graf č. 18 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2016
- Graf č. 19 Struktura uživatelů dle věku v roce 2016
- Graf č. 20 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2016
- Graf č. 21 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2016
- Graf č. 22 Struktura uživatelů dle pohlaví v roce 2017
- Graf č. 23 Struktura uživatelů dle věku v roce 2017
- Graf č. 24 Struktura uživatelů dle počtu dětí v roce 2017
- Graf č. 25 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu v roce 2017
- Graf č. 26 Následný pobyt 2013
- Graf č. 27 Délka pobytu 2013
- Graf č. 28 Následný pobyt 2014
- Graf č. 29 Délka pobytu 2014
- Graf č. 30 Následný pobyt 2015
- Graf č. 31 Délka pobytu 2015
- Graf č. 32 Následný pobyt 2016
- Graf č. 33 Délka pobytu 2016
- Graf č. 34 Následný pobyt 2017
- Graf č. 35 Délka pobytu 2017
- Graf č. 36 Nejčastější příčiny využívá krizového bytu 2013 – 2017
- Graf č. 37 Charakteristika dle uživatelů dle pohlaví 2013 - 2017
- Graf č. 38 Věková struktura uživatelů 2013 – 2017
- Graf č. 39 Struktura uživatelů dle počtu dětí 2013 – 2017

Graf č. 40 Struktura uživatelů dle trvalého pobytu 2013 – 2017

Graf č. 41 Následný pobyt uživatelů 2013 – 2017

Graf č. 42 Délka pobytu 2013 – 2017

# Seznam příloh

Příloha č. 1 Tabulka životních událostí

Příloha č. 2 Srovnání různých forem krizové intervence

Příloha č. 3 Souhlas se zpracováním údajů

Příloha č. 1 Tabulka životních událostí

	<b>ŽIVOTNÍ UDÁLOST</b>	<b>Hodnota</b>
1	Úmrtí partnera	100
2	Rozvod	73
3	Rozchod s partnerem	65
4	Pobyť ve vězení	63
5	Úmrtí blízkého člena rodiny	63
6	Vlastní zranění nebo nemoc	53
7	Svatba	50
8	Výpověď v práci	47
9	Usmíření se s partnerem	45
10	Odchod do důchodu	45
11	Zdravotní změny člena rodiny	44
12	Těhotenství	40
13	Sexuální potíže	39
14	Příchod nového člena do rodiny	39
15	Změna zaměstnání	39
16	Změna finanční situace	38
17	Úmrtí blízkého přítele	37
18	Změna v pracovním zařazení	36
19	Zvýšení počtu hádek s partnerem	35
20	Větší půjčka nebo hypotéka	31
21	Zabavení zastaveného majetku	30
22	Změna náplně práce a odpovědnosti	29
23	Odchod dítěte z domu	29
24	Potíže s příbuznými ze strany partnera	29
25	Významný osobní úspěch	28
26	Začatí nebo ukončení zaměstnání partnera	26

27	Zahájení nebo ukončení studia	26
28	Změna životních podmínek	25
29	Změna osobních zvyků	24
30	Problémy s nadřizeným	23
31	Změna pracovní doby nebo podmínek	20
32	Změna bydliště	20
33	Změna školy	20
34	Změna rekreace	19
35	Změna náboženských aktivit	19
36	Změna společenských aktivit	18
37	Ne příliš vysoká půjčka nebo hypotéka	17
38	Změna spánkových aktivit	16
39	Změna počtu rodinných setkání	15
40	Změna stravovacích návyků	15
41	Dovolená	13
42	Vánoce	12
43	Drobné porušení zákona	11

0 bodů                      skupina neohrožená stresovými vlivy

150 – 200 bodů           skupina mírně ohrožená stresovými vlivy

200 – 300 bodů           skupina ohrožená stresovými vlivy

nad 300 bodů              riziková skupina



Příloha č. 2 Srovnání různých forem krizové intervence

Forma krizové intervence	Tváří v tvář	Telefonní	Internetová
Hloubka exploračního problému	+++	++	+
Časová strukturace	+++	+	+
Informace od klienta	+++	++	+
Anonymita klienta	+	+	+++
Zpětná vazba od klienta	+++	++	+
Dostupnost služby klientem	+	+++	++
Zábrany klienta vyhledat pomoc	+++	++	+
Spektrum metod použitelných interventem	+++	++	+
Potřebná erudice intervenanta	+++	++	++
Systematičnost práce s klientem	+++	++	+
Anonymita intervenanta	+	++	+++

+++ vyšší úroveň

++ středně vysoká úroveň

+ nízká úroveň daného kritéria

## Příloha č. 3 Souhlas se zpracováním údajů

Mgr. Miroslav Adámek  
ředitel  
PONTIS Šumperk o.p.s.  
Gen. Svobody 68  
Šumperk 787 01

V Šumperku dne 12.12.2017

---

### **Souhlas se zpracováním údajů z osobní spisové dokumentace uživatelů**

Já, Mgr. Miroslav Adámek, ředitel společnosti PONTIS Šumperk o.p.s., tímto uděluji souhlas k tomu, aby paní Ivana Křivánková, DiS. provedla analýzu osobní spisové dokumentace uživatelů Krizového bytu pro ženy za období od 1/2013 do 12/2017, a to pro účely zpracování bakalářské práce s názvem Krizový byt jako jedna z forem krizové pomoci.

Data budou zobecněna tak, aby nebylo možné jednotlivé klienty dle těchto dat identifikovat. Před finalizací bakalářské práce bude tato předložena řediteli společnosti k nahlédnutí.



Mgr. Miroslav Adámek

ředitel

