

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakula

Katedra sociologie a andragogiky

**NÍZKOPRAHOVÁ DENNÍ CENTRA V ČESKÉ
REPUBLIC**

LOW-THRESHOLD CENTERS OF THE CZECH REPUBLIC

Bakalářská diplomová práce

Tadeáš Hrabovský

Vedoucí bakalářské diplomové práce: PhDr. Pavel Kliment, PhD.

Olomouc 2013

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracoval samostatně a uvedl v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použil.

V Kosmonosech dne 27.3.2013

vlastnoruční podpis

Poděkování

Děkuji panu PhDr. Pavlu Klimentovi, PhD. za věcné a kolegiální vedení bakalářské diplomové práce.

Obsah

Úvod.....	05
1 Volba cíle, stanovení metodologie, studium výchozích zdrojů.....	06
1.1 Cíl.....	06
1.2 Metodologie, studium výchozích zdrojů.....	06
2 Chudoba, sociální vyloučení, bezdomovství.....	07
2.1 Chudoba.....	07
2.2 Bezdomovství.....	08
3 Sociální služby určené bezdomovcům.....	17
3.1 Sociální práva.....	17
3.2 Sociální služby.....	17
4 Nízkoprahová denní centra určená lidem bez domova.....	22
4.1 Nízkoprahová denní centra v systému sociálních služeb bezdomovce.....	22
4.2 Provozovatelé nízkoprahových denních center u nás.....	22
4.3 Příklad nízkoprahového denního centra.....	26
5 Přehled služeb poskytovaných nízkoprahovými denními centry.....	41
5.1 Cíl, metoda a technika výzkumu.....	41
5.2 Výzkumná otázka.....	41
5.3 Sběr dat.....	42
5.4 Výsledek výzkumu.....	43
5.5 Srovnání výsledku výzkumu s naší praxí a možnosti jejího zlepšení.....	50
Závěr.....	52
Anotace.....	53
Seznam použité literatury.....	54

Úvod

Jako zaměstnanec jednoho z nízkoprahových denních center mě zajímá způsob práce v ostatních zařízeních tohoto typu. Nízkoprahové denní centrum je jednou ze základních sociálních služeb, která může pomoci člověku bez domova postavit se znovu na vlastní nohy – nebo ho alespoň k tomuto cíli nasměrovat.

Podívám se na to, kdo je to vlastně ten člověk bez domova – jak se jím stal, jak se jeho bezdomovství projevuje a jakých forem může nabývat.

Dále popíšu, jaké sociální služby jsou bezdomovci určeny a jak spolu fungují v systému, který by člověka postiženého nepříznivou sociální situací měl postupně znovu integrovat do společnosti a umožnit mu vrátit se k běžnému způsobu života.

Potom už se zaměřím na samotná nízkoprahová denní centra – představím největší organizace, které u nás tato zařízení provozují. Na příkladu svého pracoviště ukážu, jak práce v nízkoprahovém centru může vypadat, jaké se zde poskytují služby a jaké jsou zásady poskytování těchto služeb.

Nakonec prezentuji výsledky průzkumu nízkoprahových denních center u nás. Zjištěné skutečnosti vztáhnou k praxi na mém vlastním pracovišti.

1 Volba cíle, stanovení metodologie, studium výchozích zdrojů

1.1 Cíl

Pátým rokem pracuji jako pracovník v sociálních službách ve Středisku Naděje Mladá Boleslav. Naše zařízení pro bezdomovce provozuje tyto sociální služby: nízkoprahové denní centrum, noclehárna, terénní program. Tato soustava služeb je součástí Integrovaného programu Naděje, který pomáhá lidem v nepříznivé sociální situaci zejména spojené se ztrátou bydlení s návratem do společnosti.

Nízkoprahové denní centrum je nejvytíženější sociální službou na našem středisku a je tedy hlavním elementem ve snaze o pomoc místním lidem bez domova. Proto chci prozkoumat podmínky poskytování sociálních služeb i v ostatních centrech v naší republice a porovnat je s těmi našimi. Mým cílem je popis a srovnání forem poskytování ambulantních sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech v České Republice, kterých je v současné době 56. Toto srovnání ukáže nejčastější způsoby práce s bezdomovci.

1.2 Metodologie, studium výchozích zdrojů

Svého cíle dosáhnu studiem veřejně dostupných zdrojů. Ke sběru dat o poskytování sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech poslouží registr poskytovatelů sociálních služeb. Další potřebné údaje zjistím cestou dotazování, konkrétně dotazníkem rozeslaným do všech zařízení elektronickou formou (e-mail).

2 Chudoba, sociální vyloučení, bezdomovství

2.1 Chudoba

Chudoba je fenomén, který je s bezdomovstvím nevyhnutelně spjat. Ztráta majetku a prostředků je jednou z hlavních příčin bezdomovství. Stejně tak pokud už se člověk bezdomovcem stane, jeho chudoba se zpravidla ještě prohlubuje, protože postižený jedinec ztrácí pracovní a sociální návyky. O tom všem pohovořím dále. Jak lze tedy chudobu definovat?

Chudoba je stavem, kdy člověk nemá dostatek prostředků k uspokojení svých potřeb na přiměřené úrovni. Co je ale přiměřené, je relativní, chudoba se posuzuje vzhledem k danému společenskému prostředí.¹

Moderní západní společnost zpravidla nedává vzniknout chudobě, která by člověka ohrožovala na životě. „Chudoba v moderní evropské společnosti není otázkou smrti hladem, ale otázkou deprivací, nerovností a nedostupností“.² V naší společnosti i člověk, který má malé nebo téměř žádné prostředky k životu, většinou přežije. Je to dáno nadprodukcí potravin i jiného zboží, rozvojem sociálních služeb, existencí dobročinných a charitativních organizací. V našem prostředí tedy hovoříme o tzv. relativní chudobě.

Relativní chudoba je stavem relativním k průměrné výši příjmů v dané společnosti. Za populaci ohroženou takovou chudobou lze označit lidi spadající do skupiny s nejnižšími příjmy – přičemž tyto příjmy jsou výrazně nižší než průměr.³ Osoba relativně chudá je ale stále více méně bohatá oproti člověku chudému absolutně.

Absolutní chudoba je stavem, kdy je člověk nedostatkem prostředků ohrožen na životě. To je záležitost zejména rozvojových zemí. V celosvětovém měřítku tedy chudoba u nás zpravidla nenabývá té nejhorší podoby, kdy chudí umírají ve velkých počtech. Přesto je to závažná otázka, která se pojí s mnoha společenskými a ekonomickými faktory.

Chudoba v našem prostředí se stává závažnějším problémem v kombinaci s

1 Tomeš, I.: Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost, 2. vydání. Praha: Socioklub, 2001, s. 153.

2 Tamtéž, s. 152.

3 Matoušek, O., a kol.: Sociální služby. 2. vydání. Praha: Portál, 2011, s. 91.

rizikovými faktory, jako jsou: „rodiny s jedním rodičem (většinou matkou), rodiny s mnoha dětmi, příslušnost k etnické menšině, nedospělost, stáří, nedokončené nebo minimální vzdělání, nezaměstnanost, bydliště v městské oblasti označované jako slum.“⁴

Jednou z hlavních příčin chudoby je nezaměstnanost, již jsou ohroženy zejména osoby znevýhodněné z důvodů jako je věk, nedostatečné vzdělání nebo nedostatek zkušeností, příslušnost k etnické menšině, zdravotní postižení, pohlaví. Zvláště znevýhodnění jsou též tzv. dlouhodobě nezaměstnaní, kteří postupně ztrácejí pracovní návyky a motivaci.⁵

Chudoba je celosvětový problém, který s příchodem kapitalismu dal i u nás „vzniknout“ bezdomovství.

2.2 Bezdomovství

Fenomén bezdomovství⁶ je jevem novodobým, porevolučním. Před převratem v roce 1989 bezdomovství oficiálně neexistovalo, každý občan musel mít své bydliště a zaměstnání. A kdo neměl, byl označen za tuláka či příživníka a pokud byl chycen, putoval do vězení. Pokud chycen nebyl, neexistoval.

Úděl bezdomovců se začal řešit až po revoluci se vznikem dobrovolných dobročinných spolků, které se později, když byl napsán příslušný zákon,⁷ staly profesionálními poskytovateli sociálních služeb. S rozvojem těchto sociálních služeb vznikla řada studií, které se pokusily fenomén bezdomovství osvětlit.

Bezdomovec není jen špinavý člověk, který nechce pracovat (což je ale stále častý pohled veřejnosti), naopak bezdomovství je složitý psychosociální stav, který má rozličné příčiny i projevy, jak uvidíme dále. Bezdomovství není pouze stavem, kdy člověk nemá kde bydlet; jde o celkový způsob života, přičemž často nejde o volbu, nýbrž o postupný sociální pád, kterému jedinec sám nedokáže zabránit.⁸

4 Matoušek, O., a kol.: Sociální služby. 2. vydání. Praha: Portál, 2011, s. 91.

5 Tamtéž, s. 89.

6 Užívá se pojmu „bezdomovství“ i „bezdomovectví“. Oba tyto pojmy jsou významově shodné, já se budu držet termínu „bezdomovství“, který užívají Hradečtí ve své publikaci „Bezdomovství – extrémní vyloučení“, kde se poprvé pokusili tento fenomén zmapovat.

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

8 Vágnerová, M.: Psychopatologie pro pomáhající profese. 4. vydání. Praha: Portál, 2008, s. 748.

2.2.1 Definice bezdomovství

Jednoznačně definovat bezdomovství je obtížné. Hradečtí tvrdí, že každá definice bezdomovství bude vždy posouvateľná – tvrzení, že bezdomovec je člověk, který přišel o střechu nad hlavou a který využívá sociální služby; je nepřesné. Jednak vylučuje osoby, které jsou marginální (např. osoby, které sociálních služeb nevyužijí), jednak by zahrnovala všechny sociální služby (tj. i ty, které nejsou primárně určeny bezdomovcům).⁹

Český právní řád zná slovo „bezdomovec“ jako pojem pro osobu bez státního občanství.¹⁰ Zákon o sociálních službách operuje s pojmy „osoba bez přístřeší“ a „osoba v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“. Přitom pojem „přístřeší“ není blíže specifikován.

Slovo „bezdomovství“ ve svém základním významu označuje stav bez domova. Jak lze ale domov definovat? Jak uvidíme dále, domov není pouze přístřeší zmiňované v zákoně o sociálních službách, ale naopak má více rozměrů než pouze ten fyzický. Marek a kol. to shrnují takto: „Domov je pojem s mnohem větším významem, než má význam přístřeší – je spojován se sociálním zázemím, tedy s rodinou a místem, kam se lze vždy vrátit a uchýlit se tam. (...) Takový domov se skládá na jedné straně z určitého sociálního okolí, na straně druhé z fyzického soukromí“.¹¹ Bezdomovstvím tedy chápeme absenci útočiště, tedy místa, které člověka ochrání před nepříznivými vlivy, fyzickými i sociálními.

2.2.2 Příčiny bezdomovství – nouze a sociální vyloučení

Po roce 1989 zaniká povinnost občanů pracovat a přichází kapitalismus, volný pracovní trh. Někteří jedinci pak nejsou schopni přizpůsobit se nové společnosti, adaptovat se na toto nové sociální a ekonomické prostředí. Tímto procesem se odhalují „staří“ bezdomovci, tedy lidé, kteří bezdomoveckým způsobem života žili už před

9 Hradecká, V., Hradecký, I.: Bezdomovství – extrémní vyloučení. Praha: Naděje o.s. 1996, s. 36.

10 Zákon č. 40/1993 Sb. o nabytí a pozbytí státního občanství České republiky.

11 Marek, J., Strnad, A., Hotovcová, I.,: Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb, Praha: Portál 2012, s. 13.

revolucí, ale nemluvílo se o nich. Přitom tito bezdomovci ztrácejí potřebu se skrývat, protože za svou nezaměstnanost a tuláctví již nejsou perzekuováni.

Zároveň tržní hospodářství „vyrábí“ bezdomovce nové, a to v podstatě ze stejných příčin – neexistuje již úsilí státu zaměstnat každého občana. Naopak, snaha o uplatnění je na občanovi samotném.

Se změnou společenského systému přichází také restituce majetku a privatizace bytového fondu. Spousta lidí z tohoto důvodu přichází o bydlení a už zde není garance jiného bydlení od státu. Pokud tito lidé nejsou schopni zajistit si nové bydlení sami, stávají se bezdomovci. Počet bezdomovců vzrůstá a je přirozeně větší než v době předrevoluční.

Vlivy ekonomického a společenského uspořádání jsou ovšem pouze jednou skupinou příčin bezdomovství, jde o tzv. faktory objektivní. Oproti nim jsou zde ještě faktory subjektivní, které Hradečtí rozdělují do čtyř kategorií:¹²

- faktory materiální – ztráta bydlení, nejisté bydlení, ztráta zaměstnání a dlouhodobá nezaměstnanost, nedostatečné příjmy a zadluženost, neschopnost hospodařit s vlastním rozpočtem, tragická událost ve formě ztráty živitele či majetku;
- faktory vztahové – změny struktury rodiny, rodinné nebo manželské problémy, diskriminace ženy, porušené rodinné vztahy, rozvod nebo rozchod partnerů, rozdělení nebo rozpad rodiny, násilí v rodině, sexuální zneužívání, osamělost;
- faktory osobní – mentální retardace, duševní či tělesná choroba, nesamostatnost, invalidita, závislosti, sociální nezralost;
- faktory institucionální – propuštění z ústavu, vězení, dětského domova.

Tyto faktory pak mohou vést k sociálnímu vyloučení, tedy k odepření určitých životních příležitostí. Osoby se sníženou adaptibilitou nejsou schopny splnit požadavky pro uplatnění v určitých společenských rolích. Jedná se zejména o neschopnost uplatnění na pracovním trhu. Tito lidé se pak ocitají v nouzi – je to stav nedostatečného uspokojování potřeb a neschopnosti zajištění prostředků k jejich uspokojení. Hradečtí rozlišují tři stupně nouze:¹³

1. hmotná nouze – Příjmy osoby nedosahují životního minima, přičemž osoba

12 Hradecká, V., Hradecký, I.: Bezdomovství – extrémní vyloučení. Praha: Naděje o.s. 1996, s. 43-44.

13 Tamtéž, s. 25.

sama není schopna to změnit. Nouze může být krátkodobá, pokud je poskytnuta účinná pomoc, nebo může přerůst v nouzi sociální.

2. sociální nouze – Člověk není schopen uspokojit své základní životní potřeby, důvodem může být vysoký či nízký věk (nezletilost), zdravotní postižení, nemoc, ztráta soběstačnosti, samota, dysfunkce rodiny, ohrožení práv a zájmů třetí osobou. Vývoj sociální nouze může být postupný (z hmotné nouze) nebo může přijít naráz například s úrazem nebo po úmrtí v rodině. Pomoc zvenčí je nutná, jinak hrozí společenské vyloučení.
3. morální nouze – Člověk uspokojuje své potřeby nedůstojným způsobem, například konzumací odpadků či drobnou kriminalitou. Kromě hmotné či finanční pomoci je v tomto případě potřeba i účast dalšího člověka – psychická podpora. Bez účinné pomoci je morální nouze stavem trvalým, vedoucím k sociálnímu vyloučení.

Člověk se většinou stane bezdomovcem kombinací více faktorů, které vedou ke generalizovanému psychosociálnímu selhání, to s sebou nese ztrátu většiny běžných rolí a úpadek společenské prestiže.¹⁴

Hradečtí dále pozorují, že nejčastější příčiny vzniku bezdomovství se liší u mužů, žen a dětí:¹⁵

- a) U mužů převládají faktory materiální a osobní, nejčastěji jde o ztrátu bydlení a/nebo zaměstnání spolu s nemocemi a závislostmi.
- b) Mezi příčinami bezdomovství žen převládají vztahové faktory – nejčastěji jde o potíže v partnerských vztazích, často spojené s domácím násilím.
- c) U dětí převažují institucionální faktory, jako je propuštění z dětského domova či výchovného ústavu.

Jak je vidět, faktorů ovlivňujících vznik bezdomovství je mnoho a většinou lze těžko určit pouze jeden důvod, proč se člověk stal bezdomovcem. Před pádem do tohoto stavu každého člověka chrání dvě sociální záchranné sítě. První síť tvoří osobní sociální vztahy – rodina a přátelé, pokud ti nepomohou, je zde ještě síť sociálních služeb a státní

14 Vágnerová, M.: Psychopatologie pro pomáhající profese. 4. vydání. Praha: Portál, 2008, s. 748.

15 Hradecká, V., Hradecký, I.: Bezdomovství – extrémní vyloučení. Praha: Naděje o.s. 1996, s. 44.

sociální podpory. „Pokud osoba nemá silnou síť sociálních kontaktů či nespĺňuje podmínky pro získání státní pomoci, skončí na ulici“.¹⁶

Za zmínku ještě stojí fakt, že nejčastější příčiny vzniku bezdomovství se liší u různých věkových skupin.¹⁷

- a) U mladých bezdomovců do 26 let věku převažují vztahové faktory – rozpad nebo nefunkčnost orientační rodiny, a faktory osobní – závislosti na psychoaktivních látkách. Tyto příčiny rovněž vedou k setrvání na ulici, je zde neochota vracet se domů, kde se po mladém člověku vyžaduje dodržování nějakých pravidel a abstinence od drog. Mladí bezdomovci si jednoduše řečeno chtějí užít svobodu. Tito lidé často nejsou připraveni na roli dospělého a nechtějí ji přijmout, odmítají odpovědnost.
- b) Lidé v produktivním věku přicházejí na ulici z různých příčin, většinou jde o nepříznivou událost přicházející zvenku, přičemž postižená osoba nastalou krizi není schopna sama řešit.
- c) U lidí v postproduktivním věku převládají faktory osobní – nemoci. Následná nutnost přemístění do zdravotnického zařízení nebo zařízení sociální péče vede k omezení autonomie, je zde opět nutnost podřídit se nějakému řádu. Některí lidé se podřídit nechtějí a rozhodnou se raději žít po svém na ulici. Jsou zde také materiální faktory – nízké důchody. K rizikovým faktorům také patří snížená schopnost starých lidí orientovat se ve světě. Tito lidé často neznají svá práva a o bydlení přicházejí, protože nejsou schopni se bránit.

2.2.3 Typologie bezdomovství

Kromě zjevných bezdomovců, které vidáme na ulici nebo v zařízeních sociálních služeb, jsou zde i jiní. Bezdomovství nabývá i dalších, ne tolik zjevných nebo dokonce skrytých forem. Hradečtí určili tři základní kategorie bezdomovství.

Typy bezdomovství vycházejí podle Hradeckých ze tří základních okolností

16 Marek, J., Strnad, A., Hotovcová, I.,: Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb, Praha: Portál 2012, s. 18.

17 Tamtéž, s. 92 -102.

provázejících bezdomovství:¹⁸

1. absence střechy nad hlavou (spaní na veřejných prostranstvích),
2. absence domova (život v institucích, v podnájmu či na ubytovnách),
3. nejisté bydlení (bydlení bez smlouvy, bydlení ve squatu).

Analogicky k těmto okolnostem vznikají tři typy bezdomovství:¹⁹

1. Zjevné bezdomovství – mezi zjevné bezdomovce patří lidé, kteří přežívají na veřejných prostranstvích. Důvodem k tomu je extrémní nedostatek peněz a jiných životních prostředků, stejně jako příležitostí tento stav změnit. Tito lidé v nouzi vyhledávají pomoc sociálních služeb, jako jsou nízkoprahová denní centra, noclehárny nebo azylové domy.
2. Skryté bezdomovství – do této kategorie spadají lidé bez přístřeší, kteří nevyužívají sociálních služeb. Důvodem může být nedostatečná nabídka služeb, ubytování u příbuzných či přátel. Při tomto nejistém způsobu bydlení často dochází k přesouvání z místa na místo, s čímž se pojí potíže s policií a úřady, ale i zdravotní problémy. Ke skrytým bezdomovcům patří také lidé žijící na ubytovnách. V neposlední řadě sem patří osoby žijící v institucích, tedy zařízeních jako je vězení, výchovný ústav, zdravotnické zařízení nebo ústav sociální péče (lidé zde přebývají dlouhodobě nebo trvale ze zdravotních či sociálních důvodů nebo při výkonu trestu odnětí svobody – přičemž daný ústav zcela nahrazuje přirozený domov a také zde existuje riziko, že při propuštění z ústavu se člověk nebude mít kam vrátit).
3. Potenciální bezdomovství – sem patří lidé bezprostředně ohrožení bezdomovstvím. Jde o osoby žijící v nejistých nebo nevyhovujících podmínkách (např. bydlení bez smlouvy, bydlení ve zdravotně závadných bytech nebo provizorních bytech, bydlení bez smlouvy, bydlení v domech určených k demolici atd.). Spadají sem i lidé čekající na propuštění z ústavů, vězení, dětských domovů; dále také migranti.

Tato typologie bezdomovství podle zjevnosti je základním dělením, které

18 Hradecká, V., Hradecký, I.: *Bezdomovství – extrémní vyloučení*. Praha: Naděje o.s. 1996, s. 36.

19 Tamtéž, s. 36 - 41.

vzniklo v našem prostředí v průběhu prvních let práce s touto cílovou skupinou. Problém bezdomovství se ovšem řeší také na evropské úrovni. Organizace FEANTSA²⁰ usiluje o spolupráci evropských zemí na řešení tohoto problému. Zřídila Evropskou observatoř bezdomovství, která tento fenomén monitoruje a která na základě svých pozorování vytvořila evropskou typologii bezdomovství, tzv. ETHOS.²¹ ETHOS se snaží o komplexní kategorizaci bezdomovství za účelem zmapování tohoto fenoménu s cílem zefektivnění předcházení bezdomovství a zkvalitnění služeb pro bezdomovce.²²

Typologie ETHOS vychází ze stanovení tří domén tvořících domov:²³

1. fyzická doména – bydlení umožňující určitý standard bydlení,
2. sociální doména – možnost mít soukromí a udržovat sociální vztahy,
3. právní doména – vlastnictví obydlí, právní nárok na jeho užívání.

Tři domény tvořící domov korespondují se základními okolnostmi provázejícími vznik bezdomovství, které definovali Hradečtí, uvedenými výše. Vyloučení z fyzické domény je **absencí střechy nad hlavou**. Sociální doména se vztahuje na soukromí a přirozené sociální prostředí, které člověku při pobytu v ústavu chybí – zde je shoda s Hradeckých **absencí domova**. Nakonec vyloučení z právní domény se shoduje s **nejistým bydlením**.

Při absenci všech nebo pouze některých z domén tvořících domov vzniká sedm teoretických typů bezdomovství:²⁴

1. Bez střechy – člověk nemá žádné obydlí, tedy ani žádný soukromý prostor.
2. Bez domova – člověk má kde bydlet, ale nemá právní nárok na užívání obydlí a nemá soukromý prostor pro sociální vztahy.
3. Nejisté a nevyhovující bydlení – osoba má svůj soukromý prostor, ale není vlastníkem obydlí, které navíc není vhodné k obývání.
4. Nevyhovující bydlení (např. v prostoru nezpůsobilém k obývání) a sociální izoalce v legálně obývaném obydlí.
5. Nevyhovující bydlení – je zde uživatelské právo i soukromí, ale obydlí je

20 European Federation of National Organisations working with the Homeless – Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci, viz www.feantsa.org.

21 European Typology of Homelessness nad Housing Exclusion – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení.

22 Hradecký, I.: Definice a typologie bezdomovství [online]. 1. vydání. 46 s. Praha: Naděje o.s. 2007, s. 10. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.nadeje.cz/vz/dtbezdm.pdf>>.

23 Tamtéž, s. 11.

24 Tamtéž, s. 10.

závadné (např. zdravotně).

6. Nejisté bydlení – chybí právní nárok na obývané obydlí.
7. Sociální izolace v kontextu jistého a vhodného bydlení.

Vidíme, že bezdomovství může nabývat různých forem. Od faktického přežívání na ulici, tedy zjevného bezdomovství; až po sociální izolaci a nejisté bydlení bez právního nároku na užívání obydlí – bezdomovství potenciální. Právě v potenciálním bezdomovství spatřuji velké riziko, protože tento stav nelze dost dobře pozorovat a nelze tedy předcházet jeho konečnému přechodu v bezdomovství zjevné. Přitom potenciálnímu bezdomovci by teoreticky bylo snazší pomoci, zabránit ztrátě bydlení, když tento člověk ještě má nějaké prostředky k životu a sílu o svou budoucnost bojovat. Tato síla se s životem na ulici ztrácí.

2.2.4 Projevy bezdomovství

Člověk, který skončí na ulici, se začne měnit. Přestává být samozřejmé, že se má kam vrátit, kde se umýt; ztrácí přirozené sociální vztahy. Jeho život se zjednodušuje a postupně omezuje pouze na obstarávání základních životních potřeb.

Jak již bylo dříve řečeno, domov chápeme jako přístřeší a také jako sociální zázemí a právně podloženou jistotu bydlení. Protože bezdomovci přístřeší chybí, je nucen k vyhledávání náhradních míst k přenocování, jako jsou nádraží, opuštěné budovy, vchody panelových domů nebo kanalizace. V lepším případě využívá sociální službu, jako je noclehárna nebo azylový dům. Ztráta sociálních kontaktů je často způsobena tím, že bezdomovec nechce svou situaci svým blízkým přiznat a proto se jich straní.

Citová deprivace spojená s životem na ulici vede k emoční oploštělosti, která sociální vztahy bezdomovce dále omezuje. Bezdomovci pak nezbývají příliš hluboké sociální vztahy, převažují povrchní kontakty s ostatními bezdomovci, v některých případech nahrazuje sociální kontakt zvíře, zpravidla pes.²⁵

Život bezdomovce se zjednodušuje, jeho schopnosti i nároky se snižují v

25 Vágnerová, M.: Psychopatologie pro pomáhající profese. 4. vydání. Praha: Portál, 2008, s. 753.

důsledku nutnosti vystačit s minimálními prostředky k přežití. Stereotypní způsob života většinou spočívá v pouhém přežívání. Odmítání hodnot většinové společnosti, ať už z důvodu neschopnosti nebo nevole se jimi řídit; dává vznik nekonformním způsobům chování, jejichž důsledkem je další sociální propad a odmítání ze strany majoritní společnosti. Bezdomovci se pak na svou situaci adaptují, mají dva nejčastější způsoby reakce na odmítání společností – buď demonstrují svoji submisi, nebo jsou agresivní.²⁶

Zjednodušený život na ulici vede také k deprivaci potřeb stimulace a seberealizace. Ambice na změnu bezdomovcovy situace se ztrácejí. Proto bezdomovci příliš nepřemýšlejí o budoucnosti, spíše žijí přítomností. Toto přežívání ze dne na den – nepravidelná strava, ubúzus alkoholu a tabáku a nedostatečná hygiena vede k nemocem a celkovému tělesnému úpadku.

Pro své snížené schopnosti bezdomovci zpravidla nejsou schopni svou situaci změnit vlastními silami a také na snahu o změnu rezignují. Proto potřebují pomoc druhého člověka. Ta se nejčastěji uskutečňuje prostřednictvím sociálních služeb.

26 Vágnerová, M.: Psychopatologie pro pomáhající profese. 4. vydání. Praha: Portál, 2008, s. 753 - 754.

3 Sociální služby určené bezdomovcům

3.1 Sociální práva

V naší společnosti má každý občan svá základní lidská práva, mezi něž patří práva sociální. Každý má právo na vzdělání, práci, na přiměřené pracovní podmínky, na určitou životní úroveň, na rodinu. Ovšem ne každý přichází na svět se stejnými schopnostmi nebo sociálním kapitálem. Proto ne každý je schopen naplnit tato svá práva. Sociální služby jsou zde proto, aby pomohly znevýhodněným jedincům vyrovnat jejich šance na uplatnění ve společnosti.²⁷

Sociální zabezpečení²⁸ má také zabraňovat konfliktům minorit s majoritou. Příslušníci minority mohou být „znevýhodněni“ svou odlišnou hodnotovou orientací a neuspokojování určitých potřeb může vést ke konfliktům a destabilizaci společnosti. „Stát se proto pokouší chránit práva některých občanů tím, že jiným občanům něco poskytuje“.²⁹ To může v případě bezdomovců v praxi znamenat například to, že stát člověku v hmotné nouzi vyplatí dávku a předchází tak kriminálnímu jednání dotyčné osoby – krádeži. Chrání tím ostatní občany a jejich právo na osobní vlastnictví.

3.2 Sociální služby

Sociální služby jsou spolu se státní sociální podporou druhou záchrannou sítí chránící člověka před sociálním propadem. Ta má člověka zachytit, pokud mu v případě krize nepomůže jeho přirozené sociální okolí. Sociální službou je cokoliv, co „poskytuje výhody těm, kdo mají problém“.³⁰ Sociální službou tedy rozumíme kompenzaci nějakého nedostatku – jde o pomoc v něčem, co člověk sám nezvládne.

Sociální službou podle zákona rozumíme „činnost nebo soubor činností podle

27 Matoušek, O., a kol.: Sociální služby. 2. vydání. Praha: Portál, 2011, s. 10.

28 Státní pomoc naplňující sociální práva člověka.

29 Matoušek, O., a kol.: Sociální služby. 2. vydání. Praha: Portál, 2011, s. 11.

30 Matoušek, O., a kol.: Základy sociální práce. 2. vydání. Praha: portál, 2007, s. 178.

tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“.³¹ Sociální služby podle § 32 zahrnují:

- sociální poradenství – na základní sociální poradenství má podle § 2 právo každý občan, a to bezplatně; základní sociální poradenství je podle § 37 odst. (2) „základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb“, musí tedy být poskytováno všemi poskytovateli sociálních služeb; oproti němu se rozlišuje ještě odborné sociální poradenství, to je zaměřeno na specifické skupiny osob;
- služby sociální péče – podle § 38 „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost“ s cílem co největší integrace člověka do běžné společnosti; jde například o pečovatelskou službu nebo osobní asistenci;
- služby sociální prevence – mají podle § 53 „chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů“, to znamená předcházet sociálnímu vyloučení a konfliktům lidí v nepříznivé sociální situaci se společností.; sem kromě dále zmíněných služeb určených bezdomovcům spadá například krizová pomoc a sociálně aktivizační služby pro různé společenské skupiny.

Podle § 33 sociální služby nabývají třech forem:

1. pobytové služby – poskytují ubytování, patří sem například chráněné bydlení, domovy pro seniory, azylové domy;
2. ambulantní služby – služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena a které nejsou spojeny s ubytováním, patří sem například denní stacionáře, sociálně terapeutické dílny, noclehárny;
3. terénní služby – jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném prostředí, to je například doma nebo v případě bezdomovců na ulici.

3.2.1 Kdo sociální služby poskytuje

Každá sociální služba má svého zřizovatele, to jest entitu, která službu zadává. Zřizovatelem sociální služby může být v České Republice obec, kraj nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Poskytovatelem sociální služby je ten, kdo službu vykonává na

³¹ § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

základě zřizovatelovy zakázky. „Poskytovateli sociálních služeb jsou (...) územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu“.³² Kromě státu tedy mohou být poskytovatelem sociální služby také nestátní neziskové organizace.

Nestátní poskytovatelé sociálních služeb mohou nabývat těchto forem: občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, církevní právnická osoba. Dále sem spadají nadace, které ale sociální služby neposkytují, nýbrž je pouze financují.³³

Nízkoprahová denní centra a sociální služby pro bezdomovce vůbec jsou ve své většině poskytovány nestátními subjekty.

Kromě organizačního hlediska se ještě podívejme na to, které osoby sociální služby přímo poskytují – kdo vykonává sociální práci. Zákon³⁴ hovoří o sociálním pracovníkovi a pracovníkovi v sociálních službách, přičemž stanovuje podmínky výkonu těchto povolání.³⁵

Kromě bezúhonnosti je důležitá odpovídající kvalifikace – u sociálního pracovníka alespoň vyšší odborné vzdělání v oboru, u pracovníka v sociálních službách kvalifikační kurz. Všichni také mají povinnost průběžného vzdělání – prohlubování odbornosti.³⁶

Sociální pracovník vykonává odbornou sociální práci, pracovník v sociálních službách vykonává obslužnou činnost. V praxi to může vypadat například tak, že sociální pracovník poskytuje poradenství, pomáhá jednat s úřady a dalšími institucemi; zatímco pracovník v sociálních službách vykonává přímou péči – pomáhá s každodenními činnostmi, na které uživatel sám nestačí.

3.2.2 Sociální služby pro bezdomovce

Jak jsem již řekl, zákon o sociálních službách označuje bezdomovce jako „osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“ nebo „osoby bez přístřeší“.

32 § 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

33 Matoušek, O., a kol.: Sociální služby. 2. vydání. Praha: Portál, 2011, s. 12.

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

35 Kromě nich v sociálních službách podle § 115 pracují ještě zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci.

Požadavky na jejich odbornost jsou definovány jinými zákony.

36 § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon pro takovéto osoby definuje tyto sociální služby:³⁷

1. Azylové domy (§57) – poskytují ubytování na přechodnou dobu zpravidla nepřesahující jeden rok.³⁸ Služba obsahuje tyto činnosti:
 - a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
 - b) poskytnutí ubytování,
 - c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
2. Domy na půli cesty (§58) – tato zařízení nejsou primárně určena pro osoby bez přístřeší, ale jelikož slouží lidem propuštěným z ústavů nebo z výkonu trestu odnětí svobody, lze je vnímat jako zařízení podchycující institucionální faktory vyvolávající bezdomovství – poskytují ubytování lidem, kteří po propuštění nemají kam jít. Zároveň poskytují pracovní a sociální rehabilitaci, což uživatelům pomáhá s návratem do běžného života. Služba obsahuje tyto činnosti:
 - a) poskytnutí ubytování,
 - b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - c) sociálně terapeutické činnosti
 - d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.
3. Nízkoprahová denní centra (§61) – poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby bezdomovcům:
 - a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
 - c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.
4. Noclehárny (§63) - poskytují:
 - a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
 - b) poskytnutí přenocování.
5. Terénní programy (§69) – jsou určeny osobám vedoucím rizikový způsob života nebo osobám tímto způsobem života ohroženým. Kromě osob bez přístřeší sem

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

38 § 22 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

spadají uživatelé omamných psychoaktivních látek nebo osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách. Účelem terénních programů je minimalizovat negativní dopad rizikového způsobu života na osoby z cílové skupiny. Služba obsahuje tyto činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Všechny sociální služby pro lidi bez domova jsou službami sociální prevence, to znamená, že na jedné straně předcházejí sociálnímu vyloučení a nebo zmírňují jeho dopady; na straně druhé chrání před sociálně vyloučenými většinou společností. V praxi to může znamenat například to, že pokud má bezdomovec možnost využít potravinovou pomoc prostřednictvím terénní služby, nemusí o jídlo žebrot a obtěžovat tak své bydlící spoluobčany. Stejně tak možnost přenocování na noclehárně může předcházet spaní na veřejných prostranstvích nebo neoprávněnému využívání cizích obydlí – například spaní na chodbách panelových domů nebo ve sklepích.

Ve své praxi se často setkávám s tím, že veřejnost a nebo instituce, se kterými se nějakým způsobem dostáváme na našem středisku do styku (například Policie ČR nebo regionální média); nerozlišují pobytové a ambulantní služby pro bezdomovce. Konkrétně naši noclehárnu nazývají azylovým domem. Přitom přenocování na noclehárně je jednorázové povahy, kdežto azylové domy poskytují ubytování – tedy pobyt dlouhodobějšího charakteru. Pomineme-li ale pohled laika, uvidíme, že sociální služby pro lidi bez domova pokrývají všechny formy definované zákonem – jsou zde terénní programy (zde nejčastěji dochází k prvnímu kontaktu s cílovou skupinou), dále ambulantní služby poskytující základní pomoc v uspokojení akutních životních potřeb (nizkoprahová denní centra, noclehárny) a nakonec služby pobytové, směřující k upevnění sociálních návyků a návratu k běžnému bydlení (azylové domy, domy na půli cesty).

4. Nízkoprahová denní centra určená bezdomovcům

4.1 Nízkoprahová denní centra v systému sociálních služeb pro lidi bez domova

Primární úlohou nízkoprahových denních center je prevence sociálně patologických jevů. To znamená základní pomoc bezdomovcům a ochrana většinové společnosti před šířením bezdomovství a jeho negativních vlivů. Zařízení tohoto typu naplňují svůj cíl nabídkou pomoci s uspokojením základních životních potřeb svých uživatelů. Jde především o hygienické potřeby a zajištění stravy.

Dále denní centra nabízejí pomoc s obstaráváním osobních záležitostí a nezbytné základní sociální poradenství. Zde už hovoříme o pomoci se sociálním začleňováním a návratem do běžného života. Mnoho nízkoprahových denních center pracuje v širší síti sociálních služeb, které mají v součinnosti vyvést klienta ze sociálního vyloučení.

Denní centra se tedy kromě povinné základní pomoci často snaží o vyšší cíl, reintegraci bezdomovce do bydlící populace. Příkladem je Integrovaný program Naděje, který lidem bez domova kromě nízkoprahových denních center nabízí také služby nocleháren, azylových domů a terénních programů. Jde tedy o komplexní síť sociálních služeb pro bezdomovce, které klienta vyhledají v jeho přirozeném prostředí, nabídnou mu nízkoprahovou pomoc v denních centrech a noclehárnách, načež se uživatel může dočasně ubytovat v azylovém domě. Poté v ideálním případě uživatel odchází bydlet bez pomoci sociálních služeb. Tento postup je ovšem také ovlivněn uživatelskou aktivitou v řešení své situace. Ten často nechce mít stále bydlení nebo toho není schopen dosáhnout a proto přežívá s pomocí terénních a nebo nízkoprahových služeb a dál už nejde.

Jednotlivé služby poskytované nízkoprahovými denními centry podrobněji

rozeberu později.

4.2 Provozovatelé nízkoprahových denních center u nás

Nízkoprahová denní centra v České Republice jsou téměř výhradně provozována nestátními neziskovými organizacemi. Z celkového počtu 56 center jsou výjimkou pouze dvě (v Benešově a Havířově), která jsou provozována městy. Podívejme se nyní na největší nestátní neziskové organizace, které u nás nízkoprahová denní centra provozují.

4.2.1 Charita Česká republika

Charita Česká republika je provozovatelem sítě sociálních a zdravotních služeb na našem území. Tato organizace spadající pod římskokatolickou církev sdružuje 348 farních, městských a oblastních Charit. Jednou z jejich poskytovaných služeb jsou nízkoprahová denní centra, kterých Charita provozuje nejvíc ze všech organizací u nás a to 23.

Historie organizace sahá do dob první republiky. Katolická charita začala působit roku 1919 na Olomoucku a v průběhu následujících let se rozrostla v síť několika set sociálně-zdravotních ústavů. Ty se staraly o lidi všech věkových kategorií, zdravé i duševně či tělesně postižené.³⁹

Za druhé světové války byla činnost organizace značně omezena, až nakonec za vlády komunistů veřejná aktivita nadobro ustala. Obnovení činnosti pak přichází až po revoluci v roce 1989. Organizace se vrací do veřejného dění pod názvem Česká katolická charita. V roce 1995 je pak přijata za člena mezinárodních organizací Caritas Internationalis⁴⁰ a Caritas Europa.⁴¹ Od roku 2007 užívá samotný název Charita Česká republika.

Posláním Charity je pomoc potřebným na základě křesťanských principů. Jako

39 Charita u nás v letech 1919-2000 (souhrn) [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/charita-1919-2000-souhrnny-text/>>.

40 Mezinárodní organizace sdružující světové katolické charity, někdy zkráceně nazývaná Caritas.

41 Evropská část Caritas Internationalis.

součástí zaštiťující celosvětové organizace Caritas staví svou práci na těchto základních hodnotách:⁴²

1. důstojnost – Charita vidí chudé jako důstojné lidské bytosti, nikoliv ubožáky;
2. spravedlnost – nelze darovat něco, na co člověk má nárok a měl by to tedy již mít;
3. solidarita – Charita pracuje na posílení solidarity s chudými;
4. řízení zdrojů – lidé z Charity věří, že s tím, co nám naše planeta nabízí, by se mělo nakládat šetrně a zodpovědně.

Kromě jiného Caritas usiluje o světový mír a ekonomickou spravedlnost. Všechny aktivity organizace vycházejí ze snahy pomoci těm, kteří jsou nějak znevýhodnění, jsou slabší – zdravotně, ekonomicky, sociálně.

Samotná charita Česká republika poskytuje kromě bezdomovcům služby široké škále potřebných – seniorům, imigrantům, rodinám s dětmi ze sociálně vyloučených komunit, zdravotně postiženým.

4.2.2 Armáda spásy v ČR

Armáda spásy je celosvětovým hnutím, jehož historie sahá až do 19. století. Byla založena britským kazatelem Williamem Boothem a jeho ženou Cathrine roku 1865. Jejím posláním je šíření evangelia. Dnes působí v desítkách zemí po celém světě.

Armáda spásy má polovojenskou strukturu – má vojenskou hierarchii, členové mají vojenské hodnosti a nosí uniformy.

U nás Armáda spásy začala působit už za první republiky, kdy sem byla pozvána prezidentem T. G. Masarykem. Za komunistického režimu byla činnost Armády spásy ukončena a po Sametové revoluci byla k nám opět pozvána, tentokrát prezidentem V. Havlem.⁴³

V České republice provozuje Armáda spásy 7 nízkoprahových denních center. Kromě dalších sociálních služeb provozuje také vězeňskou péči, která spočívá hlavně v morálním doprovázení a v podpoře po propuštění z vězení. Vězeňská péče je součástí

42 About Caritas: Towards a civilisation of love [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.caritas.org/about/index.html>>.

43 O nás [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.armadaspasy.cz/o-nas>>.

projektu zaměstnatelnosti propuštěných vězňů.⁴⁴

4.2.3 Naděje

Naděje je občanské sdružení vzniknuvší hned po Sametové revoluci. Je založeno na křesťanských principech, zejména porozumění nutnosti pomoci potřebným. Na počátku byla hrstka nadšenců, kteří nosili polévku rumunským uprchlíkům na holešovické nádraží v Praze. Ještě v témže roce (1990) byla organizace zaregistrována a začala se rozrůstat. Dnes je Naděje sítí rozličných sociálních služeb rozprostírající se po celé republice.

Služby Naděje jsou zaměřeny na různé skupiny obyvatel, zejména na lidi osamělé, sociálně vyloučené, zdravotně postižené a jinak znevýhodněné. Jejich cílem je podpora samostatnosti a zlepšení vztahů. Mezi služby pro lidi bez domova patří 8 nízkoprahových denních center. Z toho 3 jsou nově zřízena od ledna 2013.

Sít' sociálních služeb Naděje slouží k naplnění jejího poslání – praktického uplatňování evangelia v životě a jeho šíření. Křesťanské principy se spolu se zásadami vycházejícími ze zákona o sociálních službách odrážejí v Kodexu etiky pracovníků Naděje, který je součástí každé pracovní smlouvy. Ačkoliv je organizace založena na křesťanských principech, nepatří k žádné církvi a nehlásí se k žádné konkrétní víře. Jak svým zaměstnancům řekl zakladatel organizace Ilja Hradecký: „Není důležité, jestli se považujete za věřící nebo ne; hlavní je, že se ztotožňujete s posláním Naděje.“⁴⁵ A to je pomáhat potřebným.

Zakladatel a ředitel Naděje Ilja Hradecký se podílel na vytváření Standardů kvality sociálních služeb, působil také jako inspektor kvality. Dodnes se věnuje vzdělávání v sociálních službách a podílí se na různých projektech rozvoje sociálních služeb a jejich kvality v České Republice.

S postupným rozvojem organizace byly postupně definovány programy činnosti. Jde zejména o Integrovaný program, Program pro rodiny, Program pro děti a mládež, Program pro lidi s handicapem, Program pro seniory, Zdravotní program. Všemi

44 Vězeňská péče [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.armadaspasy.cz/praha/vezenska-pece>>.

45 Ze vzdělávacího programu Mgr. Hradeckého „Etické základy Naděje“, uskutečněného ve Středisku Naděje Mladá Boleslav dne 13.1.2011.

činnostmi se prolíná Misijní program a v posledních letech přibyl také Program celoživotního vzdělávání zaměstnanců, prostřednictvím kterého Naděje poskytuje akreditované vzdělávání (nejen svým) zaměstnancům v rozličných odvětvích sociálních služeb.

Právě Integrovaný program je zaměřen na bezdomovce, ačkoliv původně byl určen uprchlíkům. Dnes poskytuje podporu lidem, kteří chtějí svou situaci změnit a vrátit se do společnosti. Součástí programu jsou kromě terénních, ambulantních a pobytových služeb také:

- zdravotní péče,
- posílení zaměstnanosti (job klub),
- duchovenská a pastorační péče,
- krizové služby (zimní noclehárny, potravinová pomoc),
- doplňkové služby (sociální jídelna, šatník).⁴⁶

4.3 Příklad nízkoprahového denního centra

Nejprve chci ukázat příklad nízkoprahového denního centra, ve kterém pracuji. Rozeberu nárokové i nenárokové služby poskytované v tomto zařízení a ukážu některá propojení s dalšími místními sociálními službami pro bezdomovce.

Středisko Naděje Mladá Boleslav poskytuje v nízkoprahovém denním centru kromě ambulantních služeb též služby terénní. Je zde také noclehárna. Středisko je součástí zmíněného Integrovaného programu Naděje, v jehož rámci plní funkci místa prvního kontaktu, které nabízí uspokojení základních životních potřeb a následně pomáhá se zprostředkováním dalších služeb podporujících stabilizaci uživatele a jeho návrat k běžnému způsobu života.

Když potenciální uživatel přijde žádat o využití služeb denního centra, pracovník v sociálních službách s ním vede vstupní pohovor. Nejprve je nutné zjistit, zda žadatel o služby spadá do cílové skupiny a zda mu tedy služby centra mohou v jeho situaci pomoci. Do cílové skupiny patří muži a ženy od 18 let věku v nepříznivé sociální situaci zejména spojené se ztrátou bydlení. Nepříznivá sociální situace je v metodice práce

46 Integrovaný program [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <
<http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/127>>.

definována jako stav, který provázejí jevy jako je:⁴⁷

- nezaměstnanost,
- vztahové problémy (rozpad rodiny a nutnost opustit obydlí),
- nedostatek prostředků pro zajištění běžného způsobu života (nedostatečné nebo žádné příjmy, nízké důchody, pobírání dávek hmotné nouze),
- návrat z výkonu trestu odnětí svobody nebo ústavní péče,
- nejisté nebo nevyhovující bydlení,
- ztráta bydlení.

Jde tedy v zásadě o jinými slovy vyloženě příčiny nepříznivé sociální situace až samotného bezdomovství, které jsem teoreticky rozebral ve druhé kapitole práce.

Při jednání se zájemcem o službu tedy pracovník zjišťuje, zda žadatel spadá do některé z těchto kategorií, a seznámí žadatele s nabízenými službami. Žadatel sděluje svou situaci a vyjadřuje představu o tom, jak mu má denní centrum pomoci. Pokud žadatel spadá do cílové skupiny a nabízené služby mu mohou pomoci, pracovník s ním uzavře ústní smlouvu o využívání služeb denního centra. Uzavření smlouvy s žadatelem je ale také podmíněno souhlasem s dodržováním Návštěvního řádu, se kterým pracovník uživatele seznámí.

Kolize s Návštěvním řádem a další okolnosti určují možné důvody k odmítnutí zájemce o službu.⁴⁸

- zájemce nespadá do cílové skupiny (ovšem každému zájemci lze, jak již víme, poskytnout základní sociální poradenství, v tomto případě zejména doporučení vhodnější sociální služby);
- zařízení neposkytuje činnosti, které zájemce požaduje;
- v okamžiku, kdy zájemce žádá o službu, není v zařízení volné místo;
- zájemce ohrožuje svým chováním práva a zájmy ostatních;
- zájemce je pod vlivem alkoholu a jiných omamných látek (v současné době se uznává právo uživatelů na užívání psychoaktivních látek, proto se neposuzuje samotný fakt požití těchto substancí – místo toho se sledují nepříznivé projevy požití, které jsou důvodem k odmítnutí);

47 Středisko Naděje Mladá Boleslav – nízkoprahové denní centrum [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/151>>.

48 Středisko Naděje Mladá Boleslav – nízkoprahové denní centrum [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/151>>.

- zájemce trpí akutním psychotickým onemocněním, akutně ohrožuje zdraví ostatních nakažlivými chorobami;
- předchozí poskytování služeb zájemci bylo ukončeno z důvodu hrubého porušení Návštěvního řádu a zároveň o uzavření smlouvy zájemce žádá v době kratší než šest měsíců od ukončení služby.

Návštěvní řád stanoví podrobněji okolnosti, při kterých lze uživateli odepřít poskytnutí sociální služby, nebo stanovit určitou dobu pro neuzavření nové smlouvy o využívání služeb. Jelikož je ale Návštěvní řád součástí metodiky práce, která je interním dokumentem Naděje, nelze o něm pojednat konkrétněji. (Návštěvní řád tedy prakticky mohou znát pouze osoby, které jsou zaměstnanci Naděje, nebo které se staly uživateli jejích sociálních služeb.)

Sociální služby lze v nízkoprahovém denním centru poskytovat také některým cizincům. Jde o občany Evropské unie s přechodným nebo trvalým pobytem na území České republiky. Dále mohou služby využívat cizinci, kterým byl v České republice udělen azyl. Podmínkou je ale schopnost žadatele porozumět pravidlům poskytování služeb v českém jazyce.

Délka využívání služeb není obecně stanovena a vychází z individuální situace každého uživatele a jeho potřeb. Při prvním kontaktu je zpravidla potřeba uživatele nejprve stabilizovat – poskytnout hygienický servis, ošacení atp. Pracovník v sociálních službách tak s uživatelem uzavírá ústní smlouvu na dobu několika dní až jednoho týdne. Takovou smlouvu lze v případě potřeby uzavřít opakovaně.

V případech, kdy má uživatel zájem o dlouhodobější využívání služeb denního centra a nebo chce využít také noclehárnu; uzavírá s ním smlouvu, tzv. individuální plán sociální pracovník. Individuální plán se uzavírá na dobu určitou, s možností prodloužení nebo vytvoření nového plánu v případě změny situace (o individuálním plánování bude řeč dále).

4.3.1 Zásady poskytování sociálních služeb

Sociální práce ve Středisku Naděje Mladá Boleslav se řídí několika zásadami, které vycházejí ze základních lidských práv, zákona o sociálních službách a

křesťanských principů. Všichni zaměstnanci Naděje se musí řídit těmito zásadami:⁴⁹

1. Ctít osobní svobodu a práva každého klienta do té míry, aby zároveň nedocházelo k omezení svobody a práv druhých osob.
2. Chovat se ke každému klientovi vždy uctivě a s vědomím, že naše služby jsou určeny právě jemu. Vidět v něm svého bližního a přistupovat k němu laskavě, zdvořile, s láskou a s respektem. Vytvářet atmosféru důvěry a bezpečí.
3. Nehovořit o klientovi v jeho nepřítomnosti ve třetí osobě.
4. Při poskytování služeb klienta nediskriminovat (např. z hlediska vyznání, národnosti či osobní sympatie).
5. U každého klienta podporovat jeho rozvoj, včetně rozvoje duchovního.
6. Nikdy klienta nepoškodit.
7. Pracovní zatížení klienta včetně příležitostných prací je možno připustit pouze po jeho jednoznačném souhlasu, a to jen v rámci plánovaného rozvoje osobnosti.
8. Nenechat si od klienta sloužit (ani bezplatně, ani úplatně), nepřijímat peníze ani věcné dary a žádným způsobem klienta nezneužít.
9. Nevnášet do kontaktu s klientem své osobní problémy ani pracovní záležitosti a současně zachovávat potřebnou empatii.
10. Nepřipustit ani náznak intimního vztahu ke klientovi nebo jeho rodinným příslušníkům, od vztahu intimního odlišovat lidský citový vztah ke klientovi.
11. Podporovat dobrou spolupráci Naděje s rodinou klientů a v rámci možností též dobré vztahy klientů s jejich rodinnými příslušníky.
12. Nedát ani nepůjčit klientu peníze (ani služební, ani vlastní).
13. Zachovávat profesionální mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta.

4.3.2 Povinné služby

Každé nízkoprahové denní centrum musí ze zákona poskytovat určité služby, jak jsem uvedl v kapitole 3.4. Nyní tyto tzv. nárokové služby rozeberu podrobněji z hlediska praxe v našem zařízení.

49 Poslání a zásady podle Standardu 1 [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <http://www.nadeje.cz/files/poslani_a_zasady.pdf>.

Sociální poradenství

Základní sociální poradenství je podle příslušné vyhlášky⁵⁰ naplňováno těmito úkony:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Výše uvedené v praxi znamená zejména informování o sociálních službách Naděje i dalších službách jiných poskytovatelů, které může uživatel využít ke zlepšení své životní situace. Dále se uživatel může dozvědět o svých právech (například právo na dávky v hmotné nouzi) a povinnostech (například povinnosti vyplývající z právních vztahů). Konečně sem patří také informace o možnostech využití běžně dostupných zdrojů pomoci (například občanské poradny, informační střediska).

Na sociální poradenství navazuje pomoc s vyřizováním běžných záležitostí, jako je vyplňování žádostí (o dávky státní sociální podpory, umístění do domovů pro seniory atp.). Případně sem patří také pomoc s obnovením nebo upevněním vztahů s rodinou uživatele.

Sociální poradenství pomáhá uživateli zorientovat se ve své situaci a hledat možná řešení. Zprostředkování dalších služeb a využití běžně dostupných zdrojů pomoci napomáhá uživatelovy dosáhnout samostatnosti. Podle Matouška a kol. se odborníci shodují, že taková pomoc znamená „pomoci lidem, aby si dokázali pomoci

50 § 3 vyhlášky č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

sami“.⁵¹ Jinými slovy pracovník nabízí možnosti, jak by uživatel sám mohl zapracovat na zlepšení své situace.

Uvedené souvisí s individuálním plánováním.

Individuální plánování

Individuální plánování je součástí sociálního poradenství. Sociální pracovník s každým uživatelem sepisuje individuální plán, jehož účelem je plánování průběhu využívání sociálních i jiných služeb s cílem změny klientovy nepříznivé sociální situace.

Individuálně plánovat se podle metodiky práce má s každým uživatele sociální služby. Individuální plán je uzavřen zpravidla při prvním pohovoru se sociálním pracovníkem. K pohovoru se sociálním pracovníkem se eventuálně dostaví všichni uživatelé, kteří nevyužijí služeb denního centra pouze jednorázově.

Základem individuálního plánu je definice osobního cíle uživatele a způsobu, jak se cíle dosáhne. Dosažení cíle může být rozděleno na řadu dílčích cílů, jejichž postupným plněním se plán uskutečňuje.

Individuální plán má povahu kontraktu mezi uživatelem a sociálním pracovníkem.

Sestavení individuálního plánu se řídí několika zásadami.⁵²

- smysluplnost – individuální plán vychází z osobních cílů uživatele a uživatel mu rozumí,
- užitečnost – individuální plán směřuje k vyřešení uživatelovy nepříznivé sociální situace,
- dosažitelnost – naplnění cílů v individuálním plánu je v rámci možností a schopností uživatele,
- strukturovanost – individuální plán je rozdělen do dílčích kroků a časových období za účelem snadnější splnitelnosti,
- pružnost – individuální plánování je průběžně přehodnocováno a přizpůsobuje

51 Matoušek, O., a kol.: Metody a řízení sociální práce. 2. vydání. Praha: Portál, 2008, s. 85.

52 Středisko Naděje Mladá Boleslav – nízkoprahové denní centrum [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/151>>.

se aktuální situaci uživatele,

- dynamičnost – individuální plánování vede ke změně,
- měřitelnost – uživatelské cíle jsou formulovány tak, aby uživatel i sociální pracovník mohli jednoznačně říci, zda jednotlivý cíl byl splněn nebo ne.

Při individuálním plánování je úkolem sociálního pracovníka kromě uživatelské situace zjistit také jeho možnosti a zdroje – zda mu může pomoci rodina, přátelé a tak podobně. Při stanovování cílů je důležité určit, co uživatel může při řešení své situace změnit na sobě, místo aby se snažil změnit druhé. Podstatné také je, aby klientovy cíle nebyly v rozporu s cíly zařízení.

Individuální plán je písemný a po jeho vytvoření ho pracovník i klient podepíše. Jak bylo řečeno, individuální plán se může měnit podle aktuální situace, pokud ale uživatel individuální plán dlouhodobě neplní, může to být důvodem k ukončení spolupráce s ním. Neplnění plánu je projevem klientovy neochoty změnit svou situaci, to je v rozporu s cílem Integrovaného programu. Uživateli tak může být poskytování služeb odepřeno.

Při individuálním plánování a sociální práci s uživatelem obecně přichází na řadu otázka pomoci a kontroly. Uživatel přichází za sociálním pracovníkem s nějakou zakázkou, tedy záležitostí, kterou chce řešit, kterou chce na své situaci změnit. A sociální pracovník mu po vyslechnutí této zakázky nabízí možnosti řešení, možnosti pomoci. Při vyjadřování uživatelských potřeb a nabízení možných řešení sociálním pracovníkem pak hovoříme o dojednávání pomoci.⁵³ Jednání o zakázce se uskutečňuje na principu dobrovolnosti, uživatel chce využít nabízenou pomoc.

Oproti pomoci je zde princip přebírání kontroly. Jde o případy, kdy sociální pracovník chrání zájmy ostatních uživatelů, veřejnosti a nakonec celé společnosti. Kontrola je tedy na rozdíl od pomoci prosazováním zájmů jiných lidí, než je sám uživatel. Ovšem kontrola je stejně důležitá jako pomoc. Úlehlá negativní nádech výrazu „přebírání kontroly“ zmírňuje užitím termínu „přebírání starosti o někoho“ a zdůrazňuje, že „kontrola (starost) je nevyhnutelná, účelná a potřebná“.⁵⁴

Prakticky to může znamenat například to, že uživatel přijde na denní centrum

53 Úlehlá, I.: Umění pomáhat. 2. vydání. Praha: Slon, 2009, s. 20.

54 Tamtéž.

žádat o pomoc s vyřízením ztracených dokladů a hledáním zaměstnání. Sociální pracovník může poskytnout informace, jak proces vyřízení občanského průkazu probíhá, jaké jsou správní poplatky a tak podobně. Může nabídnout případný doprovod na příslušný úřad. Tím nabízí uživateli pomoc, snaží se naplnit jeho zakázku. Dále ale může přebírat kontrolu (starost) nad uživatelem, když se ho snaží vést k tomu, aby si našel legální příjem. Spousta bezdomovců příležitostně pracuje tzv. načerno a sociální pracovník se tomuto jevu snaží předcházet, protože je to jev pro společnost nezdravý. Pracovník uživatele v zájmu společnosti vede k běžnému způsobu obživy.

Hygienický servis

Cílem služby je umožnění celkové hygieny těla, poskytnutí základních hygienických potřeb a případně pomoc při osobní hygieně. Jde o uspokojení jedné ze základních životních potřeb. Služba prakticky spočívá v poskytnutí sprchového koutu a mýdla a zapůjčení čistého ručníku. Vydávají se jednorázové holicí strojky.

Četnost využívání služby je závislá pouze na akutní potřebě, tzn. že uživatel má právo využít sprchu i vícekrát denně, pokud je to nutné. Doba strávená ve sprše se zpravidla nereguluje. Ale v zimních měsících, kdy bývá zájemců o sprchu hodně, se doba využití služby omezuje na 10 minut.

Vytvoření podmínek pro přípravu stravy

Kuchyňka s nádobím umožňuje uživatelům přípravu vlastní teplé stravy. Služba naplňuje další ze základních životních potřeb.

Člověk bez domova si zpravidla nemá venku kde uvařit. Případné rozdělávání ohňů na veřejných prostranstvích vede ke konfliktům s městskou policií. Nízkoprahové denní centrum poskytuje bezpečné prostředí pro běžný způsob přípravy stravy.

Pravidla pro využití kuchyňky nejsou konkrétně stanovena, v případě přetížení služby může pracovník v sociálních službách vytvořit pořadník zájemců a stanovit délku využití služby. Potřeba regulace této služby ale nenastává často, výjimečně v zimě (za pět zim v mojí praxi to nastalo pouze jednou).

4.3.3 Nenárokové služby

Kromě výše uvedených služeb ze zákona povinných pro nízkoprahové denní centrum poskytuje to naše ještě řadu služeb doplňkových. Tyto služby mohou uživateli dále pomáhat s řešením jeho situace, ale uživatel na ně nemá nárok a jsou poskytovány jen nezbytných případech a pokud je to v rámci možností zařízení.

Potravinová pomoc

Vydávání potravin podle aktuálních možností. Potraviny denní centrum získává prostřednictvím darů. Hlavním zdrojem ovšem je Potravinová banka.⁵⁵ Toto sdružení shromažďuje potraviny a rozděljuje je charitativním organizacím. Jedná se například o potraviny, které supermarkety před vypršením trvanlivosti stahují z prodeje.

Výdej potravinové pomoci má svá pravidla. Může ji využívat uživatel, který nemá dostatek prostředků na zajištění vlastní stravy z důvodu nízkého nebo žádného příjmu a nebo splácení dluhů. Potravinová pomoc může být vydávána až třikrát denně – o její délce a frekvenci rozhoduje sociální pracovník na základě klientovy situace.

Potravinová pomoc má podpůrný charakter a nemůže nahradit plnohodnotnou stravu.

Pokud má uživatel o potravinovou pomoc zájem a má na ni dle uvedených pravidel nárok, je nucen zaplatit manipulační polatek 20 Kč za vystavení tzv. karty potravinové pomoci, kam se zaznamenává využívání této služby. Karta opravňuje uživatele k čerpání potravinové pomoci zpravidla v délce čtrnácti dnů.

Poskytnutí ošacení

Ošacení dostává centrum darem od občanů a spřátelených organizací. Výdej ošacení je podmíněn akutností této potřeby. Ošacení se vydává v případě, kdy uživatel nemá prostředky na zajištění ošacení a jeho současný oděv je poničený a nebo znečištěný, případně když je v zimě nedostatečný.

⁵⁵ Potravinová banka [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.potravinovabanka.cz/>>.

Praní osobního prádla

Praní osobního prádla v pračce na středisku. Zařízení poskytne i prací prášek. Za vyprání prádla uživatel zaplatí 20 Kč.

Stejně jako v případě vaření není pro bezdomovce většinou možné si na ulici vyprat. Někdy jde vyprat si například v řece, ale to například v zimě není možné a celkově praní v pračce je jednodušší a přibližuje uživatele běžnému způsobu života.

Praní osobního prádla není součástí nárokového hygienického servisu, protože ten je podle příslušné vyhlášky⁵⁶ naplněn pouze umožněním celkové hygieny těla nebo pomocí při osobní hygieně.

Psychologické poradenství

Do centra dochází jednou měsíčně externí psycholog. Uživatelé mohou využít individuální konzultace s ním. Většinou jde o neformální pohovory, někdy se psycholog přímo zapojí do řešení uživatelské situace (šlo například o vypracování posudku jako podkladu pro podání návrhu na omezení svéprávnosti uživatele, u kterého bylo podezření na finanční vykořisťování příbuznými z důvodu uživatelských snížených mentálních schopností).

Křesťanská duchovní služba

Služba má za cíl duchovní oporu klientů. Na centrum docházejí kazatelé z různých církevních sborů, aby s uživateli pohovořili o jejich problémech a duchovních rozměrech života. Tato setkání jsou nepravidelná.

Depozitní pokladna

Uživatelé mají možnost uložení finanční hotovosti nebo drobných cenností do

56 § 26 vyhlášky č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

trezoru. Účelem je zabránění ztrátě, rozpůjčování peněz nebo jejich příliš rychlé spotřebě, případně odcizení.

Doprovod

Doprovod uživatele na úřady nebo k lékaři, do dalších sociálních a veřejně dostupných služeb. Tato služba může zahrnovat také pomoc při jednání s těmito institucemi, pomoc s orientací ve způsobu jejich fungování.

Doprovod zpravidla vykonává terénní pracovník, takže tato služba částečně spadá mimo ambulantní služby. Je ale s ambulantními službami provázaná - uživatel využívá kombinaci těchto služeb ke zlepšení své nepříznivé situace. Doprovod například na úřad bývá součástí individuálního plánu a navazuje na sociální práci, kterou s uživatelem dělá sociální pracovník v denním centru.

Doručování pošty

Při jednání s úřady nebo jinými sociálními službami, případně rodinou uživatele, často dochází k výměně informací a nebo formulářů písemnou formou. Bezdomovci se zpravidla nezdržují na adrese, kde mají hlášen trvalý pobyt, nebo tuto adresu neznají.

Proto si uživatel střediska po dohodě se sociálním pracovníkem může nechat doručovat svou poštu na adresu nízkoprahového denního centra.

Využití telefonu

Uživatel může využít telefon na denním centru, ale pouze v těch případech, kdy to povede k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Telefon tedy lze využít zejména k jednání o zaměstnání, ubytování a řešení uživatelových závazků. Telefonáty povoluje na základě uživatelovy situace pouze sociální pracovník.

Pokud je toho uživatel schopen, je nabádán, aby si potřebná místa obešel osobně; sociální pracovník se snaží o uživatelovu vlastní aktivitu a zabraňuje nadužívání telefonního aparátu.

4.3.4 Personální zajištění nízkoprahového denního centra

Praktické zajištění chodu denního centra 12 hodin denně při celoročním provozu zajišťuje pět pracovníků v sociálních službách. Ti kromě denního centra pracují také na nocelárně, střídají se na směnách v těchto dvou sociálních službách.

Na denním centru je jejich úkolem přijímání zájemců o využití služeb – jednání s nimi, uzavírání ustních smluv o využívání služeb. Dále plní roli zprostředkovatele povinných i nenárokových služeb. Poskytují tedy sociální poradenství. Vydávají hygienické potřeby, balíčky potravinové pomoci atd. Posuzují vhodnost poskytnutí některých nenárokových služeb (a tedy de facto momentální nárok) jednotlivým uživatelům – např. zda-li žadatel o nové ošacení nový oděv skutečně potřebuje. Vedou evidenci poskytnutých sociálních služeb.

Dále je zde jeden sociální pracovník, ten má osmihodinovou pracovní dobu ve všední dny. Sociální pracovník vede pohovory s uživateli, individuálně s nimi plánuje. Vede podrobné záznamy o pohovorech. V zájmu uživatelů jedná s dalšími sociálními službami a úřady. Rozhoduje o některých nenárokových službách, to jsem uvedl dříve. Pro sociální poradenství má větší znalosti a větší kompetence než pracovníci v sociálních službách – může jít do větší hloubky.

Dva terénní pracovníci mají na denním centru svou základnu, ale většinu pracovní doby (též ve všední dny) přirozeně tráví v terénu. Terénem rozumíme ulice, parky, periferii města – zkrátka všechna možná veřejná prostranství, tedy místa, kde se vyskytují lidé, kteří nemají kde bydlet. Terénní pracovníci vyhledávají potenciální uživatele sociálních služeb. Poskytují poradenství (mimo jiné informují o rizicích života na ulici), mohou zprostředkovat potravinovou pomoc nebo ošacení v terénu. V neposlední řadě odkazují terénní pracovníci uživatele na ambulantní služby nízkoprahového denního centra. Dále také dělají doprovody uživatelů na úřady atp., úzce spolupracují se sociálním pracovníkem na denním centru.

Všechny výše zmíněné pracovníky řídí vedoucí střediska. Ten má na starosti zejména organizaci práce podřízených, jednání s veřejností a médii, vykazování činnosti, kontrolu podřízených.

Pět pracovníků v sociálních službách, jeden terénní pracovník, dva terénní pracovníci a jeden vedoucí tedy tvoří pracovní tým o devíti členech.

4.3.5 Administrativa a vykazování činnosti

K evidenci poskytnutých sociálních služeb se užívá elektronického systému, který je nazván Evidenční systém Integračního programu (ESIP). Pracovníci v sociálních službách zaznamenávají počty poskytnutých služeb (potravinová pomoc, poskytnutí hygieny a ošacení) konkrétním, případně anonymním uživatelům. Sociální pracovník zapisuje sociální práci – záznamy o pohovorech s uživateli, záznamy o úkonech v řešení jejich situace, individuální plánování.

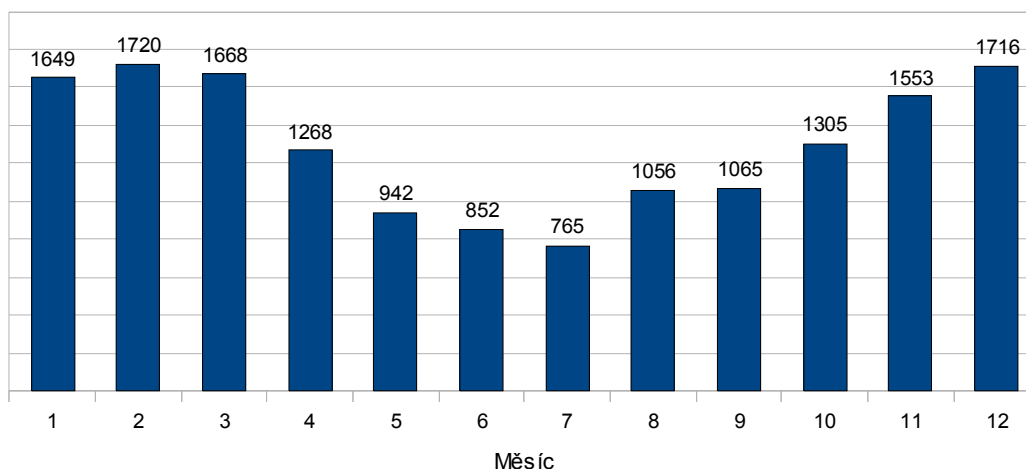
ESIP je databází sdílenou v rámci celého Integračního programu, takže lze sledovat práci s klienty i v jiných střediscích Naděje. Kromě sledování vývoje stavu uživatele a jeho putování po střediscích je také možné předcházet rizikovým situacím a lze uplatňovat ukončení spolupráce s uživatelem v rámci celé Naděje. (Když se například uživatel chová agresivně na středisku v Liberci a přijde žádat o služby v Mladé Boleslavi, o jeho situaci prostřednictvím ESIPu víme a využívání služeb je mu odepřeno i zde.)

Databáze ESIP také slouží jako nástroj ke sběru dat o poskytnutých sociálních službách pro statistické účely.

Kromě toho vede sociální pracovník také papírové spisy uživatelů, které obsahují zejména zmíněný individuální plán, souhlas se zpracováním osobních údajů uživatele a úřední dokumenty (např. rodný list). Uživatel má právo nahlížet do svého spisu a záznamů o sociální práci s ním.

Pomocí ESIPu se nyní můžeme podívat na počet poskytnutí některých služeb za minulý rok.

Poskytnutí stravy v NDC Mladá Boleslav v roce 2012
(celkem 15559)

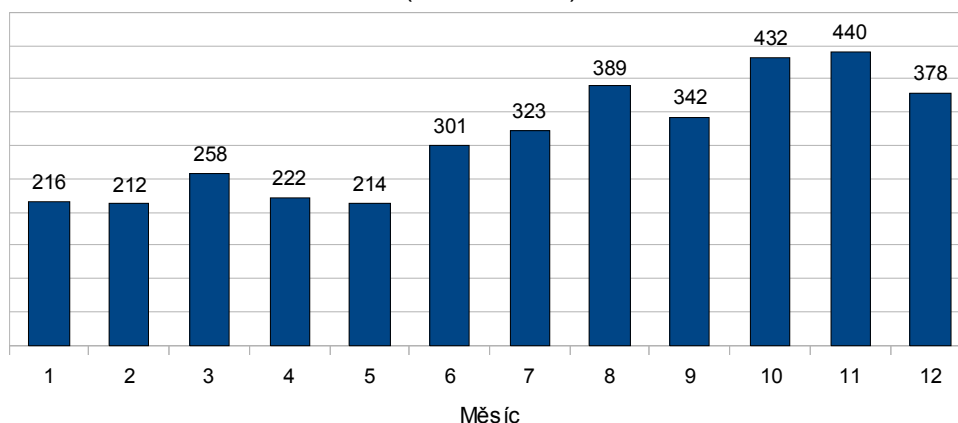


Ilustrace 1: Poskytnutí stravy v NDC Mladá Boleslav v roce 2012

Počet uživatelů služeb denního centra přirozeně narůstá v zimních měsících a tím také vzrůstá zájem o potravinovou pomoc. Největší počet poskytnutí potravinové pomoci je zaznamenán v měsíci únoru (1720) a prosinci (1716). Oproti tomu je služba nejméně vytížená v letních měsících – červen (852) a červenec (765).

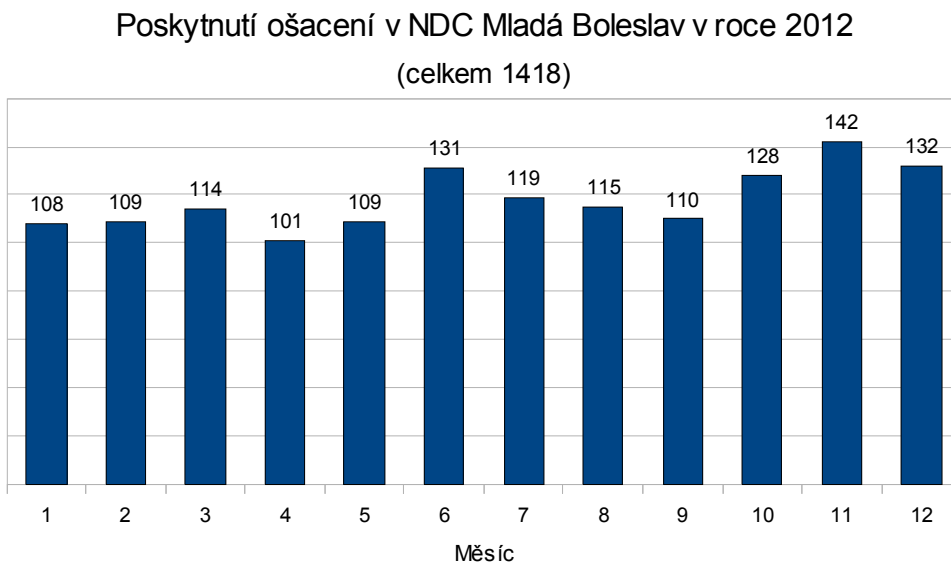
Celoroční průměr je po zaokrouhlení na celé číslo 43 poskytnutí na den.

Poskytnutí hygienického servisu v NDC Mladá Boleslav v roce 2012
(celkem 3727)



Ilustrace 2: Poskytnutí hygienického servisu v NDC Mladá Boleslav v roce 2012

Hygienický servis jsem poskytl v největším počtu v měsících říjnu (432) a listopadu (440). V průběhu roku 2012 došlo průměrně k deseti poskytnutím denně.



Ilustrace 3: Poskytnutí ošacení v NDC Mladá Boleslav v roce 2012

Jak vidíme, v počtu poskytnutí ošacení nebyly v průběhu roku výraznější výkyvy. K největšímu počtu poskytnutí ale opět došlo v zimním měsíci – listopadu. Průměr pro celý rok jsou čtyři poskytnutí denně.

V roce 2012 prošlo denním centrem v Mladé Boleslavi průměrně 30 uživatelů za den.

5 Přehled služeb poskytovaných nízkoprahovými denními centry

V předchozí kapitole jsem ukázal, jak vypadá sociální práce v jednom nízkoprahovém denním centru. Nyní se podívám na služby poskytované v ostatních denních centrech pro lidi bez domova v České republice.

5.1 Cíl, metoda a technika výzkumu

Cílem výzkumu je popis a srovnání forem poskytování ambulantních sociálních služeb v nízkoprahových denních centrech v České republice. K dosažení svého cíle použiji metodu dotazování a studium dokumentů, techniku dotazníkovou.

5.2 Výzkumná otázka

Mým záměrem je zjistit, jakým způsobem se pracuje v nízkoprahových denních centrech v ČR. To znamená popsat podoby denních center u nás, získat zpětnou vazbu týkající se praxe v našem zařízení a pomocí zjištěných poznatků dosáhnout náhledu na možnosti zdokonalení naší činnosti.

Konkrétně se zaměřím na tyto oblasti:

- 1. Využití kapacity** – je kapacita denních center naplněná? Je kapacita dostatečná nebo přebytečná? V našem zařízení byla za rok 2012 kapacita využita průměrně ze 75 % a zajímá mě, jak je to v ostatních zařízeních.
- 2. Otevírací doba** – jak dlouho a kolik dnů v týdnu je otevřeno? Naše denní centrum má otevřeno sedm dnů v týdnu 12 hodin denně. Je i jinde otevírací doba takto dlouhá?
- 3. Personální zajištění** – u nás pracuje pět pracovníků v sociálních službách a jeden sociální pracovník. Na tohoto jednoho sociálního pracovníka připadá průměrně 30

uživatelů denně. Je jinde situace příznivější, nebo naopak horší?

4. **Nenárokové služby** – přehled nenárokových služeb poskytovaných v našem zařízení jsem uvedl v předešlé kapitole. Poskytují se v ostatních denních centrech podobné, nebo naopak jiné služby? Jsou zpoplatněny?
5. **Návaznost na další sociální služby pro bezdomovce** – systém sociálních služeb pro bezdomovce je složen z částí, které na sebe navazují a mají uživatele postupně vrátit k běžnému způsobu života (viz. kap. 3.2.2). Nízkoprahová denní centra jsou tedy pouze jedním článkem v tomto systému a otázkou je, zda se v místě poskytování těchto sociálních služeb vyskytují také další články tohoto systému, které by na sebe měly navazovat.
6. **Některá specifika práce s uživatelem** – do našeho denního centra se neumožňuje vstup pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek. Uživatel je veden k aktivní účasti na zlepšení svojí nepříznivé sociální situace a vyžaduje se spolupráce se sociálním pracovníkem. Délka využívání služeb není plošně omezená, závisí na individuální situaci uživatele. Je praxe v ostatních zařízeních podobná, nebo naopak jiná?

5.3 Sběr dat

Vypracoval jsem dotazník, kterým jsem zjišťoval kapacitu zařízení, otevírací dobu, personální zajištění, poskytování nenárokových služeb a jejich zpoplatnění a nakonec některá specifika práce s uživatelem v jednotlivých denních centrech. Dotazník obsahoval uzavřené otázky, jedna z nich byla otevřená. K jejich konkrétní podobě se dostanu později.

V České republice máme v současnosti 56 nízkoprahových denních center. Z registru poskytovatelů sociálních služeb⁵⁷ jsem vyčetl e-mailové kontaktní adresy na jednotlivá denní centra. Na nízkoprahové denní centrum v Kadani nebyl v registru kontakt uveden.

Dotazník jsem rozeslal elektronickou cestou dne 18.2. 2013 s prosbou o zaslání zpět do 28.2. 2013. Po odeslání dotazníku vyšlo najevo, že pět kontaktů na denní centra

57 Registr poskytovatelů sociálních služeb. Dostupný z WWW: <<http://iregistr.mpsv.cz/>>.

(v České Kamenici, Hradci Královém, Bohumíně, Karlových Varech a Ostravě) není funkčních. Proto jsem do těchto center a do centra v Kadani zaslal dotazník poštou dne 22.2.2013.

K poslednímu únoru se mi vrátilo pouze 15 vyplněných dotazníků e-mailem a 3 poštou. K tomu přičtíme jeden, který jsem za naše denní centrum vyplnil sám – měl jsem v tu chvíli 19 vyplněných dotazníků. Proto jsem přistoupil ke druhému kolu výzkumu a dne 3.3.2013 jsem dotazník znovu zaslal do center, ze kterých mi v prvním kole nikdo neodpověděl. K 13.3. 2013 se vrátilo dalších 13 dotazníků elektronicky a dva poštou. Tím jsem se dostal na 34 vyplněných dotazníků.

5.4 Výsledek výzkumu

V otázkách kapacity, otevírací doby a návaznosti na další sociální služby jsem pracoval se všemi 56 nízkoprahovými denními centry v ČR, neboť potřebné informace jsou dostupné v registru poskytovatelů sociálních služeb.

V otázkách využití kapacity, personálního zajištění, nenárokových služeb a specifik práce s uživatelem jsem pracoval s dotazníky, kterých se mi vrátilo 34, což se rovná 60,7 % ze všech denních center v ČR.

5.4.1 Kapacita

Denní kapacita nízkoprahových denních center v České republice variuje v rozmezí od dvou uživatelů až k 350.

Z hlediska kapacity nejmenší zařízení jsou v Poličce (kapacita 2 uživatelé), Ostravě (4), ve Zlíně (5), Lanškrouně a Kroměříži (po 6) a ve Vsetíně (8). Naopak denní centra s největší kapacitou jsou k nalezení v našich metropolích – největší kapacitu 350 uživatelů má Středisko Naděje U Bulhara v Praze. V hlavním městě další dvě denní centra Armády spásy a Charity mají kapacitu 100 uživatelů. Nakonec denní centrum v Olomouci má kapacitu 180 uživatelů.

Nejvíce denních center ale má kapacitu do 25 uživatelů – takových zařízení je 35 z 56. Celkové rozložení kapacity mezi nízkoprahovými denními centry vypadá takto:

Kapacita	Počet NDC	Podíl ze všech NDC
1-25 uživatelů	35	62,5 %
26-50 uživatelů	13	23,2 %
51-75 uživatelů	2	3,6 %
76-100 uživatelů	4	7,1 %
101 a více uživatelů	2	3,6 %

Tabulka 1: Kapacita NDC

Kapacita denních center je podle respondentů výzkumu ve většině případů z většiny využita. Průměrný počet uživatelů za den⁵⁸ dosáhl 75% kapacity ve 25 denních centrech z 34. Drtivá většina pak přesahuje 50 % naplnění kapacity.

Využití kapacity	Počet NDC	Podíl z respondentů
75 % a více	25	73,5 %
50-74 %	8	23,5 %
49 % a méně	1	3,0 %

Tabulka 2: Využití kapacity NDC

5.4.2 Otevírací doba

Desetihodinová a delší otevírací doba je spíš výjimkou, takto dlouho má z 56 denních center otevřeno pouze 9. Naopak nejkratší otevírací dobu - 5 hodin denně a méně – má 11 denních center. Většina se tedy pohybuje v rozmezí 5,5 – 9 hodin denně.

Hodin denně otevřeno	Počet NDC	Podíl ze všech NDC
5 a méně	11	19,6 %
5,5-9	36	64,3 %
10 a více	9	16,1 %

Tabulka 3: Otevírací doba NDC

Většina denních center má otevřeno pouze ve všední dny. Druhou největší skupinou jsou centra s celotýdenním provozem. Dvě centra mají otevřeno ve všední dny a soboty a nakonec jedno denní centrum (v Bohumíně) je otevřené pouze tři dny v

⁵⁸ Jde o průměr za rok 2012. U zařízení vzniknuvších k 1.1.2013 je to průměr za leden 2013.

týdnu.

Dnů v týdnu otevřeno	Počet NDC	Podíl ze všech NDC
7	23	41,0 %
6	2	3,6 %
5	30	53,6 %
3	1	1,8 %

Tabulka 4: Otevírací doba NDC II

5.4.3 Personální zajištění NDC

V nízkoprahových denních centrech zpravidla pracují sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách. Zaznamenal jsem tři výjimky, kdy respondenti uvádějí, že v jejich centru pracují pouze sociální pracovníci a pracovníky v sociálních službách tam nemají. Jedná se o centra v Olomouci, Bohumíně a Uničově.

Počet zaměstnanců se přirozeně odvíjí od velikosti každého zařízení. Největší počet zaměstnanců tedy nalezneme v denních centrech v Olomouci, kde mají čtyři sociální pracovníky; nebo v Praze – Holešovicích, kde pracuje 13 pracovníků v sociálních službách.

Nejčastěji na denním centru pracuje jeden sociální pracovník, jejich počet v jednom zařízení ale sahá až ke čtyřem.

Sociálních pracovníků	Počet NDC	Podíl z respondentů
1	23	57,7 %
2	6	17,6 %
3	4	11,8 %
4	1	2,9 %

Tabulka 5: Počet sociálních pracovníků v NDC

Nejmenší pracovní týmy o jednom sociálním pracovníkovi a jednom pracovníkovi v sociálních službách pak nalezneme v denních centrech s denní kapacitou do 25 uživatelů. Jde například o Kadaň, Břeclav nebo Poličku.

Průměrný počet uživatelů, kteří denním centrem projdou, a počet sociálních pracovníků v daném zařízení ukazuje, kolik na jednoho sociálního pracovníka připadne

uživatelů. Nejčastěji je to do deseti uživatelů, i když druhá největší skupina ukazuje až 30 uživatelů na jednoho sociálního pracovníka. V jednom extrémním případě se tato hodnota vyšplhá až na 75.

Uživatelů	Počet NDC	Podíl z respondentů
1-10	10	29,4 %
11-20	7	20,6 %
21-30	9	26,5 %
31-40	5	17,7 %
41-50	1	2,9 %
51 a více	2	5,9 %

Tabulka 6: Počet uživatelů na jednoho sociálního pracovníka

5.4.4 Nenárokové služby

Většina nízkoprahových denních center kromě služeb ze zákona povinných podle svých možností poskytuje také nenárokové služby, které mohou uživatelům dále pomoci v jejich nepříznivé sociální situaci. Nejčastěji sem patří poskytnutí stravy, poskytnutí ošacení a praní osobního prádla.

Protože nenárokové služby nejsou pro poskytovatele povinné, mohou být zpoplatněny. Poplatky nebývají vysoké, pohybují se v řádu korun nebo desetikorun. Jejich účelem je mimo jiné vést uživatele k vlastní aktivitě, kdy si tento musí nějak obstarat požadovanou finanční částku, aby mohl službu využít. Uživatel je tak veden k alespoň základní odpovědnosti za svůj osud.

Poskytnutí stravy - strava se poskytuje téměř všude, pouze jeden respondent uvedl, že se u nich tato služba nevede. Z 34 respondentů tedy 33 poskytuje stravu. Z toho 17 poskytovatelů tuto službu zpoplatňuje a 16 ji poskytuje bezplatně. Poměr je tedy vyvážený a ani jedna možnost výrazně nepřevažuje.

Poskytnutí ošacení - poskytnutí ošacení je také běžnou službou. Pouze jeden respondent uvedl, že tuto službu nevedou. Služba je většinou bezplatná – ve 26 případech. V sedmi zařízeních se služba zpoplatňuje.

Praní osobního prádla - praní osobního prádla poskytuje 31 z 34 respondentů, přičemž většina (22) tuto službu zpoplatňuje.

Služba	NDC poskytuje	NDC zpoplatňuje	Podíl zpoplatnění
Strava	33	17	51,5 %
Ošacení	33	7	21,2 %
Praní	31	22	71,0 %

Tabulka 7: Poskytování nejběžnějších nenárokových služeb

Respondenti uvedli řadu dalších služeb, které poskytují:

Přístup na internet (8 center) – umožňuje uživateli kontakt s okolním světem – s úřady, sociálními službami, příbuznými a známými – za účelem řešení nepříznivé sociální situace.

Doprovod (5 center) – doprovod a pomoc v jednání s úřady a dalšími institucemi.

Doručování pošty (5 center) – umožnění bezdomocvci, aby mohl být písemně zastižen na určité adrese.

Depozitní pokladna (4 centra) – úschova peněz a cenností, předcházení jejich ztrátě nebo odcizení.

Využití telefonu (3 centra) – stejně jako v případě internetu jde o poskytnutí možnosti komunikace na dálku.

Duchovní program (3 centra) – duchovní a morální podpora uživatelů.

Zdravotní péče (3 centra) – ošetření poranění a léčba chorob, náprava následků života na ulici a nevhodné životosprávy.

Psychologické poradenství (3 centra) – psychická podpora odborníkem.

Knihovna (3 centra) – možnost naplnění volného času četbou.

Úvěrová jízdenka (2 centra) – zapůjčení finančních prostředků na jízdné.

Nový Prostor⁵⁹ (2 centra) – zprostředkování sociální služby pouličního prodeje časopisu Nový Prostor.

59 Nový Prostor [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.novyprostor.cz/>>.

Nakonec jsou zde ne příliš rozšířené služby, které byly uvedeny pouze jednou: **odborné poradenství, arteterapie, pracovní aktivizační program, právní poradenství, dovoz k lékaři, skupinová a individuální terapie, korespondence s uživateli ve vězeních a ústavech.**

5.4.5 Návaznost na další sociální služby pro bezdomovce

Nízkoprahová denní centra jsou ambulantní sociální službou pro bezdomovce, která sama o sobě nemůže zcela vyřešit uživatelskou situaci. Na pomoci bezdomovcům se podílí prvky systému sociálních služeb, do kterého patří terénní programy pro osoby bez přístřeší, noclehárny (ambulantní služby) a azylové domy (pobytové služby). Podívejme se, kolik denních center má ve své obci také tyto další služby pro bezdomovce.

V obci je také	To platí pro počet NDC	Podíl ze všech NDC
Terénní program	33	58,9 %
Noclehárna	46	82,1 %
Azylový dům	44	78,6 %
Všechny tři služby	27	48,2 %

Tabulka 8: Návaznost NDC na další sociální služby pro bezdomovce

Jak vidíme, míst, kde jsou kromě nízkoprahového denního centra v provozu i všechny ostatní sociální služby pro bezdomovce, je pouze slabší polovina.

5.4.6 Některá specifika práce s uživatelem

Na otázku, zda je využívání služeb denního centra podmíněno spoluprací se sociálním pracovníkem, odpověděla většina respondentů záporně. Pouze 9 z 34 odpovědělo, že ano. Na jednu stranu je nízkoprahové denní centrum přístupné všem uživatelům, kteří chtějí využít základní pomoc, jako je využití hygieny nebo možnosti připravit si stravu. Na druhou stranu by ale využívání těchto služeb mělo vést ke změně uživatelské situace k lepšímu a ve zmíněných devíti případech se uživatelská nečinnost

netoleruje a je veden k aktivitě, která by vedla ke zlepšení situace.

Podmíněnost	Počet NDC	Podíl z respondentů
Ano	9	26,5 %
Ne	25	73,5 %

Tabulka 9: Podmíněnost využívání služeb NDC spolupráci se sociálním pracovníkem

Umožnění vstupu do denního centra pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek je dalším aspektem, ve kterém se praxe na různých místech liší. Devět respondentů uvedlo, že vstup pod vlivem psychoaktivních látek vůbec neumožňuje.

Většina (20 center) uvedla, že přítomnost alkoholu testují a vstup pod jeho vlivem umožňují v určité toleranci. Uváděná tolerance se pohybuje v rozmezí 0,3 – 1 ‰ alkoholu v krvi. V případě dalších psychoaktivních látek je situace složitější, pracovníci denních center většinou nemají prostředky k testování jejich přítomnosti v organismu. Umožnění vstupu do centra tedy v těchto případech závisí na samotném chování uživatele.

Nakonec pět respondentů uvedlo, že vstup umožní každému, kdo se pod vlivem psychoaktivních látek dovede slušně chovat; a není tedy potřeba testovat míru intoxikace. Případně se umožňuje vstup v toleranci specifické pro každého uživatele – podle jeho individuálního plánu.

Vstup se	Počet NDC	Podíl z respondentů
Neumožňuje	9	26,5 %
Umožňuje (0,3-1 ‰)	20	58,8 %
Umožňuje	5	14,7 %

Tabulka 10: Umožnění vstupu do NDC pod vlivem alkoholu

Doba využívání služeb v denních centrech není většinou plošně omezena. Pouze jeden respondent uvedl, že se délka využívání služeb u nich omezuje na jeden rok. V praxi se s uživateli uzavírají ústní smlouvy nebo individuální plány na určitou dobu, vždy je ale možné tyto plány změnit a přizpůsobit situaci nebo je uzavírat opakovaně. Takže délka využívání služeb prakticky omezená není.

5.4.7 Shrnutí

Nejčastější praxe v nízkoprahovém denním centru v ČR vypadá následovně: denní kapacita je do 25 uživatelů a tato kapacita je využita nejméně ze 75 %. Otevírací doba je nejméně 5,5 hodin a nepřesahuje 9 hodin denně, zařízení je v provozu pouze ve všední dny. V místě provozu zařízení operují také další sociální služby pro bezdomovce (terénní programy, azylové domy, nejčastěji noclehárny), ale většinou nejsou přítomny všechny z nich.

Vstup do denního centra se uživatelům umožňuje do 1 ‰ alkoholu v krvi nebo podle chování. Doba využívání služeb není časově omezena, smlouva o využívání služeb se dá prodloužit nebo uzavřít opakovaně.

Uživatelům je poskytována potravinová pomoc, někdy za úhradu, jindy bezplatně. V případě potřeby se bezplatně poskytuje ošacení. Uživatelé si za poplatek mohou vyprat osobní prádlo.

Využívání základních služeb není podmíněno spoluprací se sociálním pracovníkem.

5.5 Srovnání výsledku výzkumu s naší praxí a možnosti jejího zlepšení

Srovnám-li výsledky výzkumu s praxí v našem nízkoprahovém denním centru, dojdou k následujícím závěrům:

1. Denní kapacita centra v Mladé Boleslavi (40 uživatelů) je vyšší než ve většině ostatních center (do 25). Průměrné využití kapacity 75 % je běžné i ve většině ostatních denních center.
2. Otevírací doba 12 hodin po sedm dnů v týdnu není běžná, většina ostatních zařízení je v provozu do devíti hodin denně a to pouze ve všední dny.
3. Náš sociální pracovník má na starosti v průměru 30 uživatelů denního centra, zatímco ve většině ostatních zařízení je pouze deset a méně uživatelů na sociálního pracovníka denně.
4. Poskytování nenárokových služeb stravy (za úhradu), ošacení (bezplatně) a praní osobního prádla (za úhradu) je v souladu s praxí ve většině ostatních denních center.

5. V Mladé Boleslavi máme kromě nízkoprahového denního centra také terénní program a noclehárnu, chybí zde však azylový dům pro bezdomovce. To je ale běžný stav, ve většině působišť denních center nejsou dostupné všechny služby pro bezdomovce a některá ze spektra chybí.
6. Oproti praxi na mém pracovišti se ve většině denních center umožňuje uživatelům vstup pod vlivem alkoholu (v toleranci do 1 ‰) nebo jiných omamných látek (pokud se uživatel chová slušně). K tomu se v rozporu s naší praxí na většině pracovišť na uživatelích nevyžaduje spolupráce se sociálním pracovníkem.

Z uvedeného vyplývá, že zlepšit práci v nízkoprahovém denním centru Střediska Naděje Mladá Boleslav by šlo zejména rozšířením pracovního týmu alespoň o jednoho sociálního pracovníka, čímž by se snížil počet uživatelů na 15 na jednoho z nich. (Pro ideální případ deseti uživatelů by byla potřeba dva noví sociální pracovníci.) Vytížení současného jednoho sociálního pracovníka je opravdu vysoké a situace se ještě horší v zimě, kdy je počet uživatelů, kterými se musí zabývat, vyšší než oněch průměrných 30 za den.

Práce s uživatelem také není ve sledovaných aspektech zcela běžná. Plošný zákaz vstupu pod vlivem psychoaktivních látek se většinou nepraktikuje. Proto by v naší praxi toto pravidlo nemuselo být striktně dodržováno – s přihlédnutím ke specifické situaci a potřebám uživatele. Ovšem k tomu by bylo zapotřebí vypracovat pravidla pro udělení takové výjimky – kdo a za jakých okolností to může učinit. Tím by se předešlo neopodstatněnému udělování výjimek.

Podobně tak v případě nespolupracujících uživatelů je možné systém zmírnit, ale pouze v případě potřeby – ve specifických situacích, které jsou jednoznačně definovány.

K tomu jsem získal přehled o možnostech několika dalších doplňkových – nenáročných služeb, které bychom uživatelům mohli poskytovat.

V neposlední řadě by bylo žádoucí vybudovat v Mladé Boleslavi azylový dům pro lidi bez domova – to ale nevyplývá z provedeného výzkumu, nýbrž ze samotné koncepce služeb sociální prevence.

Závěr

Abych došel ke svému cíli a mohl zmapovat a porovnat formy poskytování ambulantních sociálních služeb lidem bez domova, musel jsem nejprve stanovit základní pojmy.

Definoval jsem pojem relativní chudoby, která se vyskytuje v našem prostředí. Vysvětlil jsem s chudobou spojené sociální vyloučení a z těchto jevů plynoucí nouzi. Tím už se začalo ukazovat, co je to bezdomovství – jaké jsou jeho příčiny a projevy, jakých může nabývat forem.

Když jsem popsal fenomén bezdomovství, mohl jsem přistoupit k popisu sociálních služeb. Začal jsem obecnou definicí sociálních služeb a popisem jejich náplně (poradenství, péče, prevence) i jejich forem (terénní, ambulantní, pobytové). Poté jsem mohl přistoupit k výčtu konkrétních sociálních služeb určeným lidem bez domova.

Dále jsem se zaměřil na samotná nízkoprahová denní centra. Představil jsem největší organizace provozující tento typ sociální služby na našem území. Pro představení nabízených služeb a popis práce v takovém zařízení jsem zvolil příkladu svého vlastního pracoviště. Zmínil jsem zásady poskytování sociálních služeb a popsal konkrétní podobu poskytování povinných i nenárokových služeb.

Nakonec jsem popsal výsledky výzkumu praxe v ostatních nízkoprahových denních centrech. Došel jsem ke zjištění, že v porovnání s většinou ostatních zařízení tohoto typu je naše denní centrum nedostatečně personálně zajištěné. Také se ukázalo, že přístup ke uživatelům je v našem zařízení přísnější než obvykle – nulová tolerance přítomnosti alkoholu nebo omamných látek v organismu uživatele není běžná. Stejně tak požadavek na uživatelovu vlastní aktivní účast na změně jeho nepříznivé sociální situace často není striktně vyžadována.

Výzkum také ukázal, že mírně nadpoloviční většina nízkoprahových denních center v ČR není podporována celistvou soustavou sociálních služeb pro bezdomovce. Cesta od využívání terénních služeb přes ambulantní až k pobytovým je na většině míst

přerušena absencí alespoň jednoho z těchto článků. Účinnost sociálních služeb v pomoci s návratem k běžnému způsobu života je tak snížena.

Seznam použité literatury

Tištěné zdroje:

Hradecká, V., Hradecký, I.: Bezdomyství – extrémní vyloučení. Praha: Naděje o.s. 1996. 107 s. ISBN 80-902292-0-4.

Marek, J., Strnad, A., Hotovcová, I.,: Bezdomyectví v kontextu ambulantních sociálních služeb, Praha: Portál 2012. 176 s. ISBN 978-80-262-0090-1.

Matoušek, O., a kol.: Metody a řízení sociální práce. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8.

Matoušek, O., a kol.: Sociální služby. 2. vydání. Praha: Portál, 2011. 200 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

Matoušek, O., a kol.: Základy sociální práce. 2. vydání. Praha: portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

Tomeš, I.: Sociální politika, teorie a mezinárodní zkušenost, 2. vydání. Praha: Socioklub, 2001. 262 s. ISBN 80-86484-00-9.

Úlehla, I.: Umění pomáhat. 2. vydání. Praha: Slon, 2009. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6

Vágnerová, M.: Psychopatologie pro pomáhající profese. 4. vydání. Praha: Portál, 2008. 872 s. ISBN 978-80-262-0225-7

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních

službách.

Zákon č. 40/1993 Sb. o nabývání a pozbývání státního občanství České republiky.

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

Elektronické zdroje:

About Caritas: Towards a civilisation of love [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.caritas.org/about/index.html>>.

Hradecký, I.: Definice a typologie bezdomovství [online]. 1. vydání. 46 s. Praha: Naděje o.s. 2007, s. 10. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.nadeje.cz/vz/dtbezdm.pdf>>. ISBN 978-80-86451-13-8

Charita u nás v letech 1919-2000 (souhrn) [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/charita-1919-2000-souhrny-text/>>.

Integrační program [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/127>>.

Nový Prostor [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.novyprostor.cz/>>.

O nás [online]. [cit. 24.3.2013] Dostupný z WWW: <<http://www.armadaspasy.cz/o-nas>>.

Poslání a zásady podle Standardu 1 [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <http://www.nadeje.cz/files/poslani_a_zasady.pdf>.

Potravinová banka [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.potravinovabanka.cz/>>.

Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://iregistr.mpsv.cz/>>.

Středisko Naděje Mladá Boleslav – nízkoprahové denní centrum [online]. [cit. 24.3.2013] Dostupný z WWW: <<http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/151>>.

Věžeňská péče [online]. [cit. 24.3.2013]. Dostupný z WWW: <<http://www.armadaspasy.cz/praha/vezenska-pece>>.

Anotace

Přímení a jméno autora: Hrabovský Tadeáš

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie a andragogiky FF UP

Název diplomové práce: Nízkoprahová denní centra v České republice

Počet znaků: 90 600

Počet příloh: 0

Počet titulů použité literatury: 12

Klíčová slova: bezdomovství, bezdomovci, sociální služby, služby sociální prevence, nízkoprahová denní centra

Krátká a výstižná charakteristika diplomové práce

Práce popisuje fenomén bezdomovství, jeho příčiny, formy a projevy. Představuje systém sociálních služeb u nás, konkrétně pak služby pro bezdomovce. Hovoří o největších provozovatelích nízkoprahových denních center u nás a popisuje povinné i nenárokové služby poskytované v těchto zařízeních. Nakonec prezentuje výsledky výzkumu zaměřeného na praxi v nízkoprahových denních centrech v ČR.